INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2014

SOMMAIRE

L'activité de l'INC est organisée autour de quatre missions fixées par décret.

Edito

1. Fournir un appui technique aux organisations de consommateurs

- 1.1. Associations de consommateurs 7
  - → 1.1.1. Centre de documentation 7
  - → 1.1.2. Soutien technique 8
  - → 1.1.3. Formation 9
  - → 1.1.4. Emissions télévisées 10
  - → 1.1.5. Education à la consommation 13

- 1.2. Centres techniques régionaux de la consommation et structures assimilées 14

2. Réaliser des études et des essais comparatifs, les diffuser

- 2.1. Ressources et expertises 21
  - → 2.1.1. Essais comparatifs et études de produits et de services 21
  - → 2.1.2. Etudes juridiques, économiques et sociologiques 25
  - → 2.1.3. Fonds documentaire 28
  - → 2.1.4. Participations extérieures 28

- 2.2. Diffusion des informations 33
  - → 2.2.1. 60 Millions de consommateurs 33
  - → 2.2.2. ConsoMag 36
  - → 2.2.3. Conso.net 36
  - → 2.2.4. Sites spécialisés 39
  - → 2.2.5. Présence dans les médias 40

3. Mener des campagnes d'information et des actions éducatives

- 3.1. Campagnes d'information et de prévention 45

- 3.2. Actions éducatives 49

4. Apporter un appui technique à la Commission de la sécurité des consommateurs, à la Commission des clauses abusives et à la Commission de la médiation de la consommation

→ Commission de la sécurité des consommateurs 53
→ Commission des clauses abusives 53

5. Fonctionnement interne

→ 5.1. Indicateurs sociaux 57
→ 5.2. Contrat d'objectifs et de performance 59

Annexes

→ Annexe 1 : liste des partenariats 2014
→ Annexe 2 : liste du personnel au 31 décembre 2014
→ Annexe 3 : conseil d'administration 2014
→ Annexe 4 : rapport d'activité 2014 de la Commission de la sécurité des consommateurs
→ Annexe 5 : rapport d'activité 2014 de la Commission des clauses abusives

1.

FOURNIR UN APPUI TECHNIQUE AUX ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS

1.1. ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

La commission du cahier des charges des prestations assurées aux organisations de consommateurs s'est réunie le 28 mars 2014. Elle a permis de dresser un bilan des actions menées en 2013 et de définir des perspectives pour l'année à venir.

1.1.1. CENTRE DE DOCUMENTATION

Le centre de documentation regroupe, produit, analyse et diffuse des informations à destination des organisations de consommateurs et des CTRC. Il réalise différents produits de veille ou d'analyse à destination, notamment, des associations de consommateurs.

Panorama de presse quotidien

Réalisé en version électronique, le panorama de presse propose une trentaine d'articles sélectionnés chaque jour dans la presse quotidienne nationale sur les sujets de consommation. Il est diffusé par courrier électronique auprès du mouvement consommateur et des collaborateurs de l'INC.

Alimentation de différentes rubriques du site Conso.net

Plusieurs produits documentaires sont proposés sur le site www.conso.net :
→ deux bases de données : Articles et Ouvrages et Sites web ;
→ un bulletin signalétique électronique mensuel Presse et documents spécialisés : dernières sélections ;
→ une rubrique A lire (rapports et études),
→ un agenda de la consommation (qui annonce des événements du secteur de la consommation),
→ un bulletin électronique hebdomadaire Veille législative et réglementaire.

La partie du site www.conso.net consacrée aux bases documentaires, accessible via l'« accès abonnés », permet à l'utilisateur de constituer son propre système de veille en fonction de ses centres d'intérêt et d'être ainsi alerté régulièrement des nouveautés. L'utilisateur bénéficie d'un espace personnel lui permettant de conserver ses historiques de recherche. Il a également la possibilité de demander en ligne la copie des articles de périodiques.
5 272 visiteurs ont consulté la base documentaire en 2014.

Alimentation des bases de données

Les bases de données documentaires		Données intégrées en 2014		Répartition des données au 31/12/2014	
Articles et ouvrages	*60 Millions de consommateurs*	877	33.3 %	16 946	19.1 %
	Documents INC	2	0.1 %	937	1.1 %
	Presse spécialisée et grand public	1 299	49.4 %	41 055	46.4 %
	Ouvrages	222	8.4 %	4 955	5.6 %
	Presse consumériste	232	8.8 %	24 431	27.6 %
Sites web	Adresses et sites utiles	-	-	194	0.2 %
	Total	2 632		88518	

Recherches documentaires

289 recherches documentaires (fourniture de documents primaires, questions/réponses, bibliographies, dossiers documentaires, interrogations de banques de données...), sur le fonds documentaire ou sur des ressources extérieures, ont été effectuées par les documentalistes, notamment pour les associations de consommateurs, les CTRC et les collaborateurs INC.

Thèmes des recherches documentaires effectuées en 2014	
Banque-Argent	23
Documents primaires	58
Consumérisme	14
Droit-Justice	17
Logement	12
Agroalimentaire	44
Commerce	10
Internet-Image-Son	16
Cosmétique-Hygiène	10
Automobile-Transport	18
Assurance	3
Equipement domestique	5
Santé	15
Economie	18
Education-Société	4
Environnement	6
Loisirs-Tourisme	16
Total	**289**

1.1.2. SOUTIEN TECHNIQUE

Le soutien technique et juridique que les experts de l'INC apportent aux associations de consommateurs agréées prend différentes formes :

- Réalisation de fiches pratiques, d'études juridiques et économiques et de synthèses de jurisprudences, utilisées en particulier par les bénévoles des associations pour répondre aux questions des consommateurs et les aider dans la résolution de leurs litiges.

- Assistance aux associations (notamment remise de dossiers de synthèse) dans le cadre de leurs travaux au sein du Conseil national de la consommation (CNC). Sujets traités en 2014 :
  → l'information à fournir par les sites comparateurs en ligne
  → la durabilité des produits
  → la nutrition
  → le double affichage des prix de vente et d'usage des biens de consommation
  → les allergènes et la dénomination de vente,
  → les communications électroniques : l'amélioration de la qualité des services clients

- Service téléphonique SVP.

Les juristes et les économistes de l'INC ont consacré 145 heures sur l'année à répondre aux questions des associations nationales de consommateurs, particulièrement nombreuses en raison de l'examen des projets de lois sur la consommation, le logement et les services bancaires.

1.1.3. FORMATION

L'INC est un organisme de formation professionnelle continue déclaré au n° 11752505275 à la préfecture de la région Île-de-France. À ce titre, les stages organisés par l'INC peuvent accueillir des participants sous convention de formation professionnelle continue, en application des dispositions du livre IX du Code du travail.

La formation annuelle sur l'évolution du droit de la consommation est organisée du 18 au 20 juin 2014. Elle est destinée aux assistants techniques des CTRC et aux juristes des associations nationales de consommateurs. Elle traite des questions juridiques portant sur les nouvelles dispositions législatives et règlementaires, liées aux dernières lois sur la consommation, Alur, régulation bancaire, concernant les secteurs de la consommation, du logement, de l'assurance et de la banque. Cette session de formation a regroupé 23 participants dont 12 issus des organisations nationales (ALLDC, AFOC, CNAFAL, CSF, Familles de France, Familles Rurales, FNAUT, Indecosa-Cgt).

Les experts de l'INC ont également organisé ou contribué à d'autres formations :

⇒ Droit

→ Les achats sur Internet : droit et pratique - CNAFC (31 janvier)
→ La responsabilité des agences de voyage - CTRC Lorraine (7 février)
→ Assurance Construction - CTRC Lorraine (11 avril)
→ La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation – Fédération e-commerce et vente à distance (29 avril)
→ Les modes alternatifs de règlement des litiges de la consommation – Indecosa-CGT (3 juin)
→ La loi Hamon : présentation - CTRC Midi-Pyrénées (6 octobre)
→ la loi Hamon : présentation - CNAFC (17 octobre)
→ La protection des voyageurs – AFOC (17 novembre)
→ La vente à distance - CTRC Centre (18 novembre)

⇒ Education à la consommation

→ Education numérique et rôle des familles – CSF (28 mai)
→ Marketing et influences sur les jeunes – CTRC Corse (5 et 6 juin) ;

⇒ Technique

→ La qualité de l'air intérieur – associations de consommateurs nationales agréées (27 novembre).
→ Cigarette électronique – associations de consommateurs nationales agréées (27 novembre).

⇒ Médiatraining

En juin 2014, une session de « training media » a été proposée aux représentants des organisations nationales de consommateurs intervenant dans les émissions Consomag ou interviewés par les médias. Cette formation à la communication, qui a privilégié les exercices pratiques filmés, a porté sur l'expression orale.

1.1.4. ÉMISSIONS TELEVISÉES

Consomag informe et défend les consommateurs, en leur apportant un éclairage impartial, pédagogique et pratique sur des questions de consommation variées (de la lecture de la facture d'électricité au commerce équitable nord-nord, en passant par les boissons énergisantes).

Sujets des 120 émissions 2014

120 émissions Consomag originales ont été produites en 2014.
Au palmarès des thèmes les plus traités en 2013: les sujets « logement », « banque-assurance » et « santé ».

Alimentation
FF - La conservation des fruits et légumes
ADEIC - Les jus de fruits
ALLDC - Alimentation : la chaîne du froid
ALLDC - Alimentation : les MDD
ALLDC - Alimentation : le bio est-il accessible à tous ?
CNAFC - Lutter contre le gaspillage alimentaire
CLCV - Les boissons énergisantes
CNAFAL - Les signes de qualité qui valorisent l'origine et le territoire (AOC / IGP)
ADEIC - Intolérances et allergies alimentaires
ADEIC - Le sucre en trop grande quantité dans les aliments
ADEIC - Le viande est partout dans l'alimentation sous la forme de gélatine alimentaire
UNAF - Comment bien conserver ses fruits et légumes
Banque - assurance
CNAFAL - Surendettement : comment bénéficier du dispositif ?
CNAFC - Carte de paiement sans contact
FR - La mobilité bancaire : comment changer de banque ?
CLCV - Contrat antifuite !!!
FF - Moyen de paiement : interdiction du "surcharging"
CGL - Le bureau central de tarification
AFOC - Les nouvelles règles pour les incidents de paiement
INC/AMF - Comment constituer une épargne salariale?
INC/AMF - Comment se préparer financièrement pour la retraite?
INC/AMF - Les frais des placements financiers
INC/AMF - Le trading sur Internet : une pratique à risque?
INC/AMF - La souscription de produits financiers sur Internet
INC - Consommation collaborative : assurance et responsabilité (logement)
CLCV - Frais pour incident bancaire
Droit-juridique
CNL - Les conditions pour saisir le médiateur de la République
CNAFC - Combien de temps garder ses papiers et sous quelle forme ?
INDECOSA-CGT - L'action de groupe / Explication
Commerce - services
ALLDC - La prospection commerciale par e-mail

FF - Faire ces courses au drive : mode d'emploi
FF - Coffre-fort numérique
CNAFAL - Un droit de rétractation en toutes circonstances
CLCV - La consommation collaborative : qu'est-ce que c'est ?
AFOC - Achat en ligne quelques conseils
INC/MEDDE - Le commerce équitable : qu'est-ce que c'est ?
INC/MEDDE - Commerce équitable nord/nord
INC/MEDDE - Le tourisme équitable
INC - Les objets connectés et vos données personnelles
Energie
INDECOSA - Les tarifs de première nécessité (Energie)
CLCV - Le phishing
INDECOSA-CGT - Energie : tarifs spécial solidarité (TSS)
UFC-Que choisir - Le compteur Linky
UFC-Que choisir - Chauffage électrique : attention aux coûts cachés
UFC-Que choisir - Etiquette énergie : nécessaire mais inadaptée
INC/MNE - Comprendre ma facture de gaz et d'électricité
INC/MNE - Comment économiser sur sa facture d'énergie ?
INC/MNE - Changer d'offre et de fournisseurs
INC/MNE - Facture d'énergie : éviter les mauvaises surprises
INC/MNE - Comment résoudre un problème avec un fournisseur?
Environnement
INC/ONEMA/MEDDE – Pesticides / Bien organiser son jardin
INC/ONEMA/MEDDE – Pesticides / Pour la santé de vos plantes : arrosez à bon escient
INC/ONEMA/MEDDE - Pesticides / Comment éviter les maladies et les ravageurs ?
INC/ONEMA/MEDDE - Pesticides / Comment éloigner les maladies et les ravageurs ?
INC/ONEMA/MEDDE – Pesticides : à utiliser avec précaution
Santé
ALLDC - La cigarette électronique en question…
FR - Bien choisir son lait infantile
UFC-Que Choisir - les dépassements d'honoraires des médecins
INC/FFAS - Vos données personnelles de santé : applications régimes
INC/FFAS - Maigrir grâce à une application : les règles d'utilisation
UNAF - Le dossier pharmaceutique
FR - Les doudous électroniques
FR - Le baby phone
ALLDC - La vente de médicaments en ligne
INC/Ordre des pharmaciens - Le dossier pharmaceutique
INC/Ordre des pharmaciens - La contrefaçon de médicaments
INC/Ordre des pharmaciens - Armoire à pharmacie : les règles à respecter
INC/Ordre des pharmaciens - Les consommateurs et leur pharmacien
UFC-Que Choisir - La pollution intérieure
Logement
AFOC – locataires, vérifiez les comptes des charges !
CGL - Transformation par les locataires du logement loué

CLCV – HLM : locataires, désignez vos représentants
CSF - Créer une amicale de locataires
CGL - La vétusté dans les réparations locatives
CNAFAL - Baux d'habitation : le préavis
CGL - La révision annuelle du loyer d'habitation
CGL - Les délais pour donner congés lorsqu'on est locataire
CGL - Le fonds de solidarité logement
INC/MEDDE/Ministère du Logement - Comment rénover son logement en bénéficiant d'aides financières?
INC/MEDDE/Ministère du Logement - Entreprendre des travaux quand on se trouve en précarité énergétique
INC/MEDDE/Ministère du Logement - Optimiser les aides financières lors de travaux de rénovation énergétique
INC/MEDDE/Ministère du Logement - Les travaux de rénovation énergétique quand on accède à la propriété
INC/MEDDE/Ministère du Logement - Les aides pour des travaux de rénovation énergétique en copropriété
CSF - Colocation : solution de logement de plus en plus utilisé qui présente des risques
CSF - Colocation : solution de logement pour les étudiants
CSF - Colocation : comportement discriminatoire
INC/AQC - Pourquoi faire réaliser un audit thermique de son logement ?
INC/AQC - Avant de faire construire une étude de sol est fortement recommandée
INC/AQC - Pourquoi faut-il ventiler son logement ?
INC/AQC - Comment bien gérer son confort thermique en été comme en hiver ?
INDECOSA-CGT - Les diagnostics immobiliers obligatoires lors de la location
INDECOSA-CGT - Les diagnostics obligatoires lors de la vente
Sécurité
INC/MACIF PREVENTION - La prévention des chutes au domicile
INC/MACIF PREVENTION - La prévention des intoxications : produits toxiques et médicaments
INC/MACIF PREVENTION - La sécurité électrique à la maison
UFC-Que Choisir - Les crash tests auto
AFOC – Les détecteurs de monoxyde de carbone
CNL - Les détecteurs de fumée
Télécommunication - Internet
UNAF - La notion de "free to play" lors de l'achat de jeux vidéo
CLCV - Utiliser son téléphone à l'étranger
FF - Les spams
FR - "Triple play" / Les débits fixes, ce qu'il faut savoir pour bien choisir
Transport
FNAUT - Avion en retard !
CSF - Faire voyager son enfant seul en avion
FNAUT - Les taxis
AFOC - Covoiturage et assurance
FF - Voiture de tourisme avec chauffeur (VTC)
ADEIC - Vélo et transport en commun
FF - De nouveaux droits pour les voyageurs en autocar et en autobus
FF - De nouveaux droits pour les voyageurs en train
INC - Covoiturage : les précautions à prendre
Services
ADEIC - Les maisons de retraite

CNL – Facture : que faire en cas de fuite de canalisation d'eau ?
CNAFC - Distribution en BAL CIDEX
FR - Une antenne s'installe près de chez vous…
CNAFC - Sécurité et entretien des boîtes à lettres BAL CIDEX
CSF - Les assistantes maternelles
AFOC - La résiliation des contrats de télévision
Tourisme
CSF - Acheter un voyage en ligne
FNAUT - Le médiateur du tourisme et des voyages

Diffusion sur France Télévisions

Les émissions Consomag sont diffusées sur les chaînes de France Télévisions : France 2, France 3, France 4, France 5, France O et Pluzz.fr
Les horaires de diffusion sont les suivants :

- → France 2 du lundi au vendredi à 13h45,
- → France 3 lundi, du lundi au vendredi à 10h15 et samedi à 11h50,
- → France 4 mardi et jeudi à 13h30, mercredi à 10h30 et samedi à 11h50,
- → France 5 mardi, mercredi et vendredi à 8h50, mercredi à 22h20 et samedi à 9h55,
- → France O tous les jours de la semaine à 12h15.

L'audience cumulée par émission diffusée sur France 2, France 3, France 4, France 5 et France O atteint une moyenne de : 3,3 millions de téléspectateurs.

Consomag enregistre **15 000 vidéos** vues en replay en novembre/décembre 2014 sur l'ensemble des supports de France Télévisions. Le site de rattrapage **www.pluzz.fr** rediffuse les émissions Consomag pendant 15 jours après leur diffusion télévisée.

1.1.5. ÉDUCATION A LA CONSOMMATION

Le **Comité paritaire d'évaluation des outils pédagogiques de la Pédagothèque** s'est réuni à 6 reprises et a évalué 130 documents et kits pédagogiques. Sont membres les représentants des associations de consommateurs suivantes : ADEIC, Familles Rurales, CNAFC, Familles de France.

L'INC contribue au projet d'éducation au numérique « **F@milles en connexion** » initié par la CSF, en produisant et mettant à jour le site Internet dédié et en participant aux rencontres des coordinateurs régionaux. Ainsi, un expert de l'INC est intervenu lors de ces rencontres organisées à la Gaîté Lyrique à Paris le 28 mai 2014. Ce projet repose sur une démarche collaborative du réseau des associations locales de la CSF et des parents d'élèves, visant à démocratiser l'accès et éduquer au numérique, créer du lien social et donner les moyens aux responsables de l'éducation des enfants d'assurer leur rôle de protecteur.

L'INC et l'association de Défense, d'Education et d'Information du Consommateur (ADEIC) ont réalisé une **enquête sur l'éducation à la consommation**, à l'intention des enseignants des écoles, collèges, lycées et établissements de l'enseignement supérieur. L'analyse des résultats a été publiée en fin d'année sur le site conso.net.

1.2. CENTRES TECHNIQUES REGIONAUX DE LA CONSOMMATION ET STRUCTURES ASSIMILEES

Emissions télévisées Flash conso

Conformément à son cahier des charges, notamment son article 56 relatif à l'information du consommateur, France Télévisions diffuse, dans ses programmes régionaux et sur les réseaux d'émetteurs correspondants, des émissions réalisées par les centres techniques régionaux de la consommation (CTRC).
Le texte précise qu' « *une convention pluriannuelle est conclue entre la société et l'Institut national de la consommation pour déterminer les conditions de production et de financement de ces émissions, ainsi que leur horaire de programmation et leur durée*. »
Ainsi, la convention liant les CTRC à France Télévisions a été renouvelée pour l'exercice 2014, tenant compte des dispositions du dernier cahier des charges des chaînes de télévision publiques en vigueur *(décret n° 2009-796 du 23 juin 2009 modifié par le décret n°2011-1725 du 1er décembre 2011)*

Les émissions sont organisées par les CTRC et leurs associations locales membres et produites par France 3 régional ou un autre prestataire.

206 émissions ont été diffusées en 2014 :

Chambre de consommation d'Alsace (15 émissions) - Cybercriminalité en Alsace, quand le piège se referme - Les pharmacies en ligne - Chimie et textile, qu'y a-t-il dans vos vêtements ? - Logement indigne - Les « témoins de ligne » dans les transports en commun - Le grand mensonge des étiquettes alimentaires - L'Europe et le consommateur Alsacien - Spécial "fermes-auberges" 2014 en Alsace - Carte nationale d'identité - Garantie des risques locatifs - DMP, mon outil santé - Seniors... Suivez le guide - Le gaspillage alimentaire - Élections HLM - Vins d'Alsace et d'ailleurs, l'envers du décor ! - Les charges locatives	**CTRC Aquitaine** (15 émissions) - La collecte des médicaments non utilisés - Un détecteur de fumée pour sauver la vie - Mise en sécurité des plages après les tempêtes - Les achats sur foires et salons - Location de véhicules entre particuliers - Lutte contre les démarchages à domicile abusifs - Le contrôle des instruments de mesures règlementés - Une « recyclerie » créative - Commission de surendettement - Risques et contrôles des parcs d'animation « accrobranches » - « Baby-Bus » en zone rurale - Point Information Médiation Multi Services (PIMM'S de Bordeaux) - Traitement des déchets domestiques dangereux (Sitcom Côte Sud des Landes) - Le Drive Fermier Gironde - Les élections des représentants des locataires HLM
CTRC Auvergne (15 émissions) - Ski et casque de sécurité - Recyclage chambre à air – Semaine du développement durable - Tout savoir sur le chocolat - Le métier de tapissier - La vente directe - Choisir sa viande - Les dangers du barbecue - Chaussures de randonnées - Séjour de charme dans un château - La laine d'alpaga - L'ail rose à Bilom - L'arboriculture bio : la pomme - Isolation écologique - Les épices - Un Chef à domicile	**CTRC Bourgogne** (15 émissions) - Les 40 ans du CTRC Bourgogne - Loi Hamon : une grande avancée pour les consommateurs - Particuliers : attention aux forages - Vol de véhicule - Assurance vie et contrats non réclamés - Protection sociale : mutuelle santé - Le propriétaire d'un animal est responsable - Fin de mois difficile - Sécurité sociale étudiante - Un commerçant peut-il vous imposer un avoir? - La livraison - Le congé, le préavis pour les locations vides - Garantie constructeur - La contrefaçon des produits sur internet - Le « fait maison »

Maison de la Consommation et de l'Environnement (MCE) de Rennes (15 émissions) - Délai de rétractation - Détecteurs de fumée - Les assurances vélo - Les villes à 30 km/h - Les garanties - Les assurances pour les canalisations d'eau - Le piratage des téléphones mobiles - La conservation des fruits et légumes - Le recyclage des plastiques - L'eau du robinet - Le recyclage des médicaments périmés - Logement indécent - Régler un litige de consommation : mode d'emploi - Les tarifs sociaux de l'énergie - Le compostage	**CTRC Corse** (15 émissions) - La commission de conciliation : un mode de règlement amiable des litiges - Prêt de véhicule, covoiturage : vérifiez vos contrats d'assurance - Le consommateur au restaurant - Les différents types de location - Prélèvement bancaire : vérifiez les relevés de compte - Délai de livraison : le consommateur mieux protégé - Zones tendues : Encadrement des loyers à Ajaccio et Bastia - CTRC et CNL : Nouvelle adresse - Entretien du véhicule neuf et garantie constructeur - Crédit étudiant - Tri sélectif - Les impayés de loyer - Déclarer un sinistre à son assureur - 8 mars 2015 : Détecteurs de fumée obligatoires - Grande distribution et fausses promos
CTRC Franche-Comté (15 émissions) - L'assurance emprunteur - Le contrôle des charges locatives - Le « fait maison » - Panneaux Photovoltaïques : attention ! - Quelques conseils pour bien acheter sur internet - Le logement : un droit fondamental - Le gaspillage alimentaire - La concertation entre les organismes HLM et les locataires - Les élections HLM - Comment limiter la consommation d'énergie de son logement - Transports de voyageurs et politique d'austérité - La confidentialité de vos coordonnées bancaires - Le plafonnement des commissions d'intervention - Les détecteurs de fumée - Le crédit à la consommation	**Centre technique régional de la consommation Ile-de-France** (15 émissions) - Les réseaux sociaux - Droit des résidents en maison de retraite - Obsolescence programmée - Troubles de voisinage - Ondes électromagnétiques - Marquage CE - Tout savoir sur l'eau - Date limite de consommation - Facture énergie - Prothèses auditives - Entretien des chaudières - Certification NF maison rénovée - Les œufs - Démarchage téléphonique - Révision automobile
CTRC Languedoc-Roussillon (15 émissions) - L'éducation alimentaire du jeune consommateur - Quand un achat sur internet ne vous convient pas - Arnaque internet - Les achats logements HLM - Les boissons dites énergisantes - Les mutuelles - Le départ en vacances - Les assurances - L'amicale des locataires - Les jeux coopératifs - Les représentants de locataires en HLM - Les comportements économes en énergie dans le logement - Halte au gaspillage alimentaire - Les assurances - La sécurité domestique et les fêtes de fin d'année	**CTRC Limousin** (15 émissions) - Mise aux normes des ascenseurs - Réception des travaux - Les voitures d'occasion - Les boissons énergisantes - La qualité de la viande - Le classement des papiers - Les économies d'énergie - Le démarchage téléphonique - Achat d'une voiture d'occasion - Détecteur de fumée - Gaspillage alimentaire - L'état des lieux d'entrée - Elections HLM - Etiquettes et gaspillage - Le foie gras de canard

CTRC Lorraine (11 émissions) - Les expulsions locatives - Les agences de voyages et la vente de forfait touristique - L'abus des consommateurs vulnérables - La Loi Hamon - Les panneaux photovoltaïques - Changer d'opérateur mobile tout en conservant le même numéro - Comment réagir en cas de vol ou de perte de son téléphone portable - Dans l'immobilier, à quoi sert l'état des lieux ? - De l'importance d'établir un budget familial - Les assurances construction - Les auto-écoles	**CTRC Midi- Pyrénées** (15 émissions) - Chaîne du froid : rupture - Clubs de sport : abonnements - Colocation : ce qui change - Le Miel : secrets de ruches - D'CLIC Conso : éviter les pièges - Jeunes : vie trop chère ? - Démarchage à domicile : que dit la loi ? - Téléphonie : comment résilier - Charges locatives : Quelles sont les règles ? - Location immobilière : Frais d'agence - Etablissements de soins : Comment choisir - Offres Internet : Comment choisir ? - Abus de faiblesse : Comment se défendre ? - Matériel électrique : Réparer ? - Recouvrement de créance : Comment réagir ? - Travaux : Economie d'énergie
CTRC Basse et Haute-Normandie (15 émissions) - Recyclage médicaments non utilisés - Eviter l'expulsion du logement - Les tarifs de l'énergie - Ventes promotionnelles - Démarchage téléphonique - Jardinage écologique - Documents demandés au candidat locataire - Le micro-crédit - Gaspillage alimentaire - Réception des travaux - Elections HLM - Les cartes bancaires - Les services internet+ - Le parrainage de proximité - Diminuer sa facture d'eau	**CTRC Poitou-Charentes** (15 émissions) - Le coût d'un animal : bien réfléchir avant d'adopter un animal - Un logement toute l'année : l'augmentation des loyers et la diminution des ressources mettent en difficulté beaucoup de personnes - L'eau en bouteille : avons-nous vraiment besoin d'acheter de l'eau en bouteille ? - Protection juridique : elle peut résoudre rapidement vos litiges; - Vente de voitures d'occasion :prendre ses précautions quand il s'agit d'un achat entre particuliers - J'écorénove, j'économise : si vous engagez des travaux de rénovation - Les maisons de retraite : en connaitre les règles sanitaires - L'assurance dégât des eaux - Arnaques sur Internet - Détecteurs de fumée : obligatoires le 8 mars 2015 - Journée sans crédit - Election HLM - Délai d'encaissement des chèques - Assurance dépendance - Trop de déchets, luttez contre les trop nombreux emballages
CTRC Provence-Alpes Côte d'Azur (15 émissions) - Des clauses abusives dans les contrats de syndic - Le ski a ses risques … - Banque au quotidien : vos nouveaux droits. - Le devis - Zoom sur les garanties « Protection juridique - Un problème avec une livraison ? - Foire de Marseille : tenue d'un stand et animation d'une conférence - Comment éviter les pièges de certains serruriers ? - Bailleurs-locataire : ce que change la loi ALUR	- Le contrôle technique automobile - Les élections HLM - Elections des administrateurs locataires dans les conseils d'administration - Elections des administrateurs locataires : il est encore temps ! - Enfin ! Un compte séparé au nom de la copropriété, sans possibilité de dispense ! - Résilier un contrat de téléphone portable

Formation

L'INC a assuré plusieurs sessions de formation auprès des CTRC.
Cf. partie 1.1.3

Comité d'évaluation

Dans le cadre des articles 4, 5 et 6 de l'arrêté du 12 novembre 2010 relatif au financement et à la fourniture de prestations d'appui technique aux centres techniques régionaux de la consommation ou aux structures régionales ou interrégionales assimilées, le comité d'évaluation s'est réuni deux fois en 2014, les 16 juillet et 26 septembre 2014.
Au cours de ces réunions, le comité a pu étudier et émettre des avis relatifs aux prévisions budgétaires et à la répartition de la contribution financière de l'Etat pour le fonctionnement des CTRC c'est-à-dire pour leurs actions de soutien technique, logistique et juridique aux associations locales de leur région en fonction des critères de répartition définis dans la convention de mutualisation signée entre l'INC et chaque CTRC.
Le comité d'évaluation a été également consulté pour la répartition de la subvention allouée au titre de leurs actions audiovisuelles. Ce financement s'effectue sur la base des tarifs fixés dans la convention signée entre France Télévisions et l'INC.

Soutien technique de l'INC pour la mise en place de site internet du CTRC

En 2014, l'INC continue à actualiser les données des CTRC qui en font la demande sur le site conso.net. Des réponses sont apportées systématiquement aux CTRC concernant les interrogations liées à la vie associative, les droits et les obligations.

Situation financière

En dépit d'une baisse de la subvention globale allouée à l'INC de 9,9 % par rapport à celle de 2013, une baisse maximale plafonnée à 5,93 % des montants de subvention versés aux CTRC a été appliquée pour 2014.

2.

RÉALISER DES ÉTUDES ET DES ESSAIS COMPARATIFS, LES DIFFUSER

2.1. RESSOURCES ET EXPERTISES

2.1.1. ESSAIS COMPARATIFS ET ÉTUDES TECHNIQUES DE PRODUITS ET DE SERVICES

Cette année :
→ 41 essais comparatifs ou études
→ 800 produits ou services ont été testés, soit :
→ plus de 5 000 échantillons de produits achetés dans le commerce ;
→ plus de 100 laboratoires ou prestataires consultés en France et en Europe ;

Essais comparatifs publiés en 2014

Alimentation
- Bières (juin)
- Champagnes (décembre)
- Laits infantiles (mars)
- Miels (octobre)
- Produits panés (septembre)
- Saumons (juillet)
- Stars alimentaires (avril)

Electroménager / Bricolage / Jardinage
- Blender chauffants (novembre)
- Lave-linge (septembre)
- Perceuses – visseuses sans fil (juin)
- Robots cuiseurs (décembre)
- Sèche-linge (janvier)
- Taille-haies électriques (mai)

High-tech / Audiovisuel / Numérique
- Casques audio (février)
- Enceintes portables (décembre)
- Smartphones (décembre)
- Tablettes tactiles (juillet)
- Téléviseurs (novembre)
- Wiko (smartphone)

Produits d'entretien / Equipement
- Blocs WC (mai)
- Déshumidificateurs (janvier)
- Détecteurs de fumée (octobre)
- Lessives liquides et en capsules (mars)
- Produits entretien d'antan (février)
- Sacs-poubelles (septembre)

Santé / Hygiène / Cosmétiques
- BB crèmes (octobre)
- Médicaments contre le rhume (février)
- Produits amincissants (mai)
- Produits d'entretien des lentilles de contact (janvier)
- Produits d'hygiène et de soin pour bébé (novembre)
- Vernis à ongles (juillet)
- Verres progressifs (avril)

Services
- Accès au logement (février)
- Diagnostics performance énergétique (juillet)
- Ethique des chemises (septembre)
- Services de co-voiturage (octobre)

Sports / Loisirs / Environnement
- Chemises coton pour hommes (septembre)
- Litières pour chats (juin)
- Montres de running (mai)
- Poussettes cannes (février)
- Vélos à assistance électrique (avril)

Parmi les essais marquants :

Produits panés

Douze cordons bleus, huit poissons panés et quatre croquettes de poisson ont été passés au crible : décryptage de la liste des ingrédients, analyse histologique de composition, analyse ADN et étude nutritionnelle.

Pour les cordons bleus, l'essai montre une importante différence de qualité. Au-delà du constat du pourcentage de panure, important ou non, l'étude a examiné ce que ce « nappage » pouvait cacher. Si pour certains, la qualité est au rendez-vous, pour d'autres, les résultats de l'analyse histologique sont suspects. Et ce ne sont pas obligatoirement les marques nationales ou avec label qui composent le haut du classement. Preuve qu'il est difficile aujourd'hui de connaître le dessous de la panure sans analyses et que seul l'essai comparatif apporte cette information aux consommateurs.

Les bâtonnets de poisson sont de qualité très diverse. Même si il n'y a pas de quoi s'alarmer, on peut, pour le moins, s'étonner du manque de transparence sur la composition exacte de certains produits.

Les croquettes de poisson sont moins riches en protéines, souvent plus grasses mais surtout plus riches en glucides que les bâtonnets de poisson. A cela s'ajoute un manque de transparence de l'étiquette sur laquelle n'est indiqué que « chair de poisson blanc ».

Robots cuiseurs

Le « fait maison » est à la mode, les ventes de robots cuiseurs s'envolent, à des prix très élevés. L'INC a testé ces robots vendus au prix fort, y compris un produit leader vendu en circuit hors distribution classique. Les résultats révèlent que globalement ils sont effectivement assez polyvalents, simples d'utilisation et s'acquittent de beaucoup de tâches.

Casques audio

L'INC a testé 14 références de casques supra-auriculaires : 11 filaires et 3 Bluetooth avec des prix qui s'envolent jusqu'à 200 € ! Cette année, comme pour l'essai conduit en 2012, les casques les plus chers ne sont pas systématiquement les mieux classés !

En parallèle, le service technique a organisé une étude pour connaître la manière dont les jeunes enfants abordent la qualité de ce type de matériel dans leur pratique d'écoute : 3 casques enfants et une référence de casque adulte ont été manipulés par 7 petits jurés âgés de 6 à 10 ans. Cette étude originale a été présentée par la rédaction de « 60 millions de consommateurs » lors de la 11ème semaine du son à Radio France.

Détecteurs de fumée

Cet essai d'actualité (dès mars 2015, tous les logements devront être équipés de détecteurs de fumée) était d'autant plus attendu que le test comparatif précédent avait mis en évidence de graves lacunes de performance de certains des équipements de sécurité mis sur le marché. Les résultats avaient amené l'INC à saisir les pouvoir publics.

Ce nouvel essai réalisé sur 12 détecteurs, dont 7 admis à la marque NF, met en évidence une amélioration sensible de la qualité (pour les produits testés), avec toutefois des produits bien meilleurs que d'autres. Un seul est déconseillé en raison d'un point de non-conformité à la norme.

Montres de running

Il existe une multitude de montres de running ou de montres sportives sur le marché et à des prix allant de quelques dizaines à quelques centaines d'euros. Comment s'y retrouver et choisir le modèle répondant au mieux à ses besoins? Du cardio-fréquencemètre de base indiquant uniquement la fréquence cardiaque et les calories dépensées aux modèles sophistiqués affichant la position, la vitesse, l'allure, un plan d'entraînement préprogrammés, quel modèle choisir ?

L'INC a échantillonné 4 montres cardio de base, 8 montres dotées de GPS dont 7 font également cardio et enfin les 4 applications smartphones leaders du marché. Au final, les résultats de cet essai permettent à chacun de trouver son produit au sein de cette nouvelle jungle commerciale, selon sa pratique du running, ses objectifs et sa motivation.

Médicament contre le rhume

La composition de 33 produits contre le rhume disponibles sans ordonnance a été passée au crible: sérums physiologiques et eau de mer, les médicaments associant paracétamol et antihistaminique, les médicaments associant des dérivés terpéniques, les médicaments associant du paracétamol et un vasoconstricteur, les antiseptiques (seul ou en association avec un vasoconstricteur et un antihistaminique), l'ibuprofène associé à un vasoconstricteur, ainsi que les médicaments homéopathiques contre le rhume.

L'étude, par expertise de la bibliographie scientifique et médicale du rapport « bénéfice / risque » de chacun de ces médicaments fait apparaître que bon nombre de ces spécialités pharmaceutiques, dont certaines très populaires, présentent trop de contre-indications et de risques d'effets indésirables sérieux et ne devraient par conséquent n'être délivrées que sur ordonnance.

Produits d'hygiène pour bébé

Plus de 50 références ont été sélectionnées parmi une centaine de repérées pour l'intérêt de leur composition, appartenant à des catégories très variées : lingettes, liniments, laits nettoyants, crèmes hydratantes, eaux nettoyantes, gels lavant et huiles de massage. Au-delà de l'évaluation des ingrédients annoncés, plusieurs dosages de composés indésirables ont été effectués en laboratoire : phénoxyethanol et nitrosamines. L'analyse indique que plus de la moitié des produits testés sont à éviter, notamment si l'on suit les recommandations de l'Agence nationale de sécurité des médicaments et des produits de santé (ANSM) sur l'utilisation du phénoxyéthanol chez les enfants de moins de 3 ans.

Discrimination à l'accès au logement

Pour la première fois, l'INC a évalué la discrimination à la location en organisant un "testing" dont le protocole a été élaboré avec le Défenseur des droits. Des appels téléphoniques ont été réalisés sur 150 annonces de locations immobilières. Pour chaque annonce, 6 profils différents se sont succédé : 2 profils « idéaux », une personne âgée, une personne handicapée sous curatelle, une personne étrangère, et une mère célibataire. Si trouver un logement en location relève du parcours du combattant, cela devient mission quasi impossible si on a un accent étranger, mais également si on est âgé, mère célibataire ou handicapé.

Conférence sur les systèmes de guidage nutritionnel dans le cadre du projet « NutriTIC »

Les plans d'action des pouvoirs publics, comme le Programme National Nutrition Santé (PNNS), permettent de sensibiliser et de guider les consommateurs dans leurs choix alimentaires. Cependant, certains consommateurs ressentent le besoin d'aller plus loin et de faire appel à des outils personnalisables. Aujourd'hui, une multitude d'applications mobiles, de sites web ou encore d'objets connectés existent : calculateur de calories, coaching minceur, conseils pour concocter des menus équilibrés…

L'INC, avec le soutien du Fonds français pour l'alimentation et la santé (FFAS), dans l'étude baptisée « NutriTIC »a évalué l'offre actuelle et proposé un outil alternatif pouvant servir de support aux débats sur le sujet.

Les résultats de ces travaux ont fait l'objet d'une restitution auprès des associations des consommateurs ; des acteurs institutionnels et professionnel du secteur. Cette conférence s'est tenue à l'INC le 14 octobre 2014.

L'évaluation - par des essais comparatifs, des analyses d'experts, et auprès de focus groupes - a porté sur 15 systèmes de guidage alimentaire disponibles sur mobiles et internet. Deux approches, technique et comportementale, ont été menées en vue d'une meilleure compréhension de l'interaction entre le logiciel et le consommateur. Une analyse juridique et une évaluation de la protection des données personnelles ont également été réalisées.

Parmi les avantages offerts par ces technologies figurent l'accès à une information nutritionnelle compréhensible et un suivi personnalisé de son alimentation.

Mais de nombreux éléments demandent à être améliorés. Par exemple, les sources des données scientifiques sont en général trop peu citées, et plus alarmant, certains systèmes laissent l'utilisateur indiquer lui-même ses

objectifs sans l'alerter lorsque ceux-ci sont potentiellement nuisibles pour sa santé. De même, l'étude dénonce des problèmes en matière de protection des données personnelles, souvent sensibles, communiquées par les utilisateurs.
Les conclusions de cette première phase révèlent la nécessité d'encadrer ces pratiques et met en lumière l'importance de d'informer consommateurs sur les précautions à prendre pour utiliser ces systèmes en toute sécurité.

La seconde phase du projet a permis de développer une application expérimentale personnalisable, fiable et compréhensible. Ce système s'adresse à l'ensemble des membres d'une famille grâce à la formulation de conseils lors des achats de la semaine. Les messages transmis à l'utilisateur se veulent simples, non culpabilisants et non discriminants vis-à-vis des produits. Cette application pilote non commercialisée a pour objectif de servir de référentiel aux instances assurant la publication d'avis ou de préconisations sur ce type de sujet et d'assurer, ainsi, un cadre aux futurs outils de demain, pour une information fiable, compréhensible et sans danger.

2.1.2. ETUDES JURIDIQUES, ÉCONOMIQUES ET SOCIOLOGIQUES

Études et suivi de l'actualité

- → Loi sur la protection des consommateurs du 17 mars 2014.
- → Loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové dite loi « ALUR » du 24 mars 2014.
- → « Portabilité » de la couverture santé complémentaire : nouvelles mesures applicables
- → Accidents de ski : responsabilité et assurances
- → Achat à crédit et assurance : l'assurance emprunteur
- → Actions de groupe
- → Activités sportives : responsabilité et assurances
- → ALUR, risques de loyers impayés et assurances : quelques nouveautés…
- → Arrhes, acompte et avoir
- → Assurance scolaire
- → Assurance. La production du questionnaire : une victoire totale pour l'assuré
- → Comment régler un litige locatif ?
- → Contrats d'assurance-vie en déshérence : la partie de cache-cache touche-t-elle à sa fin ?
- → Copropriété en difficulté : que faire ?
- → Crédit à la consommation : le crédit affecté
- → Délais de réflexion - Délais de rétractation
- → Economies d'énergie : rénover son logement
- → Etre victime de discriminations lors de la demande d'un logement
- → Expulsions locatives : 5 mois de trêve hivernale
- → Garantie légale de conformité, quels changements avec la loi Hamon ?
- → Jurisprudence "Automobile"
- → L'éco-prêt à taux zéro pour financer ses travaux de rénovation énergétique
- → La consommation collaborative
- → La déclaration au greffe, ou saisine simplifiée de la juridiction de proximité ou du tribunal d'instance
- → La participation aux bénéfices techniques et financiers : rien n'est sûr
- → La production du questionnaire : la seule voie possible pour annuler le contrat d'assurance
- → La protection de la personne en situation de handicap
- → La protection sociale étudiante
- → La tarification bancaire en cas d'incident de paiements
- → Le consommateur en difficulté
- → Le covoiturage : quelques conseils avant de se lancer
- → Le crédit renouvelable
- → Le Diagnostic de performance énergétique (DPE)
- → Le fait de l'enfant et sa garde : responsabilité et assurances
- → Le meublé de tourisme à la suite de la loi ALUR
- → Le prêt personnel (pour les contrats souscrits à compter du 18/03/2014)
- → Le questionnaire de déclaration du risque : quelle forme ? A quel moment ?
- → Les contrats de fourniture d'énergie en 15 questions
- → Les détecteurs de fumées en 10 questions
- → Les médiateurs
- → Les panneaux photovoltaïques en 7 points
- → L'indemnisation des victimes d'accidents médicaux
- → L'information sur les prix
- → Location : du nouveau dans la rémunération des professionnels de l'immobilier
- → Obsolescence programmée
- → Ouverture à la concurrence du transport ferroviaire de voyageurs
- → Panneaux solaires : nouvelles techniques, nouveaux enjeux (étude économique)
- → Performance énergétique et garantie décennale
- → Rapport 2013 des deux principaux médiateurs d'assurance
- → Retard d'avion : la porte s'ouvre... l'heure d'arrivée sonne
- → Soldes d'été et soldes d'hiver
- → Voyager en train

Les travaux des juristes et des économistes sont relayés dans les articles du magazine *60 Millions de consommateurs*, notamment dans le cadre de la rubrique « vos droits », et des hors-série.

Par ailleurs, l'INC participe au programme de recherche « les circuits courts en Europe, opportunités commerciales et dialogue avec la société » (CODIA), dans le cadre d'un contrat CASDAR (Compte d'affectation spéciale développement agricole et rural), en partenariat avec le Groupe de recherches et d'échanges technologiques (Gret), l'Institut national de la recherche agronomique (Inra) et des acteurs de terrain. Dans ce cadre, en 2014, l'INC a animé et analysé deux focus groupes de consommateurs dans trois régions.

L'INC a participé, en partenariat avec la Fédération Française des Télécoms, à la réalisation d'une étude quantitative pour mesurer la perception par les consommateurs de la valeur des services de téléphonie mobile, fixe et internet. Comment perçoivent-ils les services rendus (téléphonie mobile, internet) dans l'absolu et par rapport aux tarifs qui leur sont proposés? Le questionnaire quantitatif a porté sur 900 personnes représentatives des 18 ans et plus, et le terrain a été réalisé par téléphone par IPSOS en octobre 2014.

Indices et repères économiques

Des tableaux de bord regroupant une sélection de repères économiques, immobiliers, sociaux et financiers sont actualisés chaque mois et publiés sur conso.net. Outils pratiques à disposition du grand public, ils permettent de suivre l'évolution des dépenses de consommation des ménages, de l'indice des prix à la consommation et de l'indice de référence des loyers, le montant du Smic brut mensuel, la variation du taux de rémunération de l'épargne réglementée et le nombre de dossiers déposés en commission de surendettement.

Colloque « économies d'énergie : comment accompagner les consommateurs dans la rénovation de leur logement ?

La réalisation de travaux dans son logement permet de réduire sa consommation d'énergies et, à plus ou moins long terme, de réduire le montant de sa facture énergétique. Il s'agit également d'améliorer son confort de vie. Cependant, le foisonnement des offres commerciales et le maquis des aides publiques représentent pour beaucoup un frein à l'engagement de projets de rénovation énergétique.

L'INC s'est associé, dans le cadre d'un colloque d'une demi-journée, à l'Agence Qualité Construction (AQC) et à l'Agence nationale de l'habitat (Anah) afin de donner aux associations de consommateurs et aux acteurs de terrain des repères leur permettant d'accompagner des particuliers dans leurs projets de rénovation énergétique.

A l'issue de cette manifestation qui s'est tenue le 19 juin à l'Assemblée nationale, les partenaires ont réalisé un dossier pratique qui présente les points techniques, juridiques et financiers à prendre en considération lors de la réalisation de travaux d'économies d'énergie.

Colloque « consommation collaborative : quels enjeux et quelles limites pour les consommateurs ?

Covoiturage, échange d'appartements, prêt de matériel de bricolage, location de logement entre particuliers...

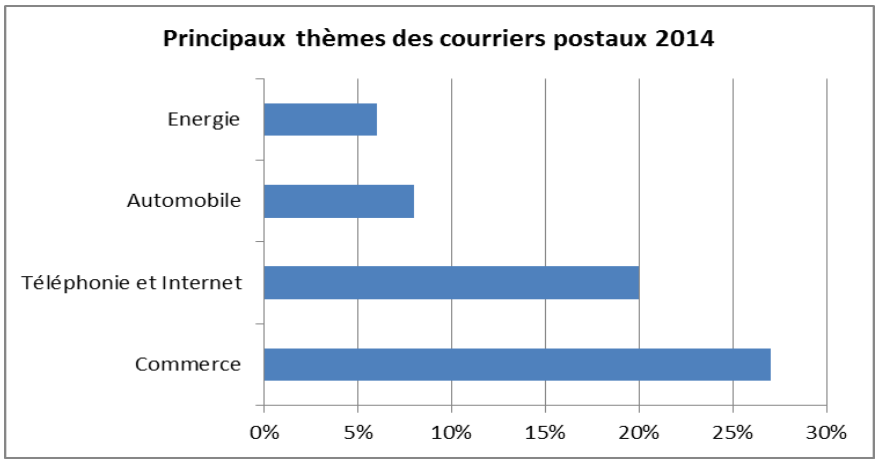
De plus en plus, on privilégie les pratiques collaboratives par rapport au commerce classique. Quels sont les impacts juridiques et économiques de ces nouveaux modes de consommation ?

L'INC a organisé le 7 novembre 2014, au ministère de l'Economie, de l'Industrie et

du Numérique, un colloque sur la consommation collaborative et ses enjeux juridiques pour les pratiquants.
Les échanges entre les intervenants et les travaux réalisés par l'INC à cette occasion ont fait l'objet d'un dossier complet mis en ligne dès le mois de décembre sur www.conso.net.

Traitement du courrier postal

En 2014, plus de 4200 lettres ont été reçues et traitées. La réponse consiste en général à orienter les consommateurs vers les associations des consommateurs et autres structures susceptibles de leur permettre d'obtenir les informations ou l'appui juridique souhaités.
Le recensement thématique de l'ensemble des courriers permet d'alimenter l'ensemble des travaux de l'Institut, notamment ceux du service juridique, économique et ceux de la rédaction.
Les courriers traitant de sujets liés au commerce, à la téléphonie et Internet représentent près de la moitié de l'ensemble (47 %).



Service d'assistance téléphonique « 60 répond »

Ce service d'assistance téléphonique est destiné à informer les abonnés à la formule complète de *60 Millions de consommateurs* de leurs droits.

Au cours de l'année 2014, il a traité 7 785 appels pour 10 703 demandes reçues (contre 11 783 en 2013)
Comme l'année précédente, le service enregistre une baisse des flux d'appels de 9.1 % (due notamment à une réduction du nombre d'abonnés.
Le temps moyen de communication des chargés d'information s'établit à 9'21 minutes contre 8'53 minutes pour l'année 2013.

Concernant la répartition des appels par thème, les demandes relatives au domaine de l'immobilier représentent 23,5% des appels, suivi de celui de la justice/droit avec 15% des appels et du commerce avec 14,1% des appels. Viennent ensuite les questions liées aux assurances, à la finance, à l'information-communication, aux transports et à l'emploi.
Les autres secteurs – énergie, société, administration, santé, loisirs/tourisme, environnement, matériel audiovisuel, éducation, alimentation, bricolage/outillage/jardinage, cosmétiques/hygiène, équipement domestique, sécurité et textiles- représentent chacun moins de 2% des appels.

2.1.3. FONDS DOCUMENTAIRE

Le centre de documentation regroupe, produit, analyse et diffuse des informations à destination des organisations de consommateurs et des CTRC. Il réalise différents produits de veille ou d'analyse.
Cf. 1.1.1.

2.1.4. PARTICIPATIONS EXTERIEURES

Conseils d'administration

L'INC est membre du conseil d'administration de plusieurs organismes :
→ Agence qualité construction (AQC),
→ Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc),
→ Centre européen des consommateurs (CEC) de Kehl,

Travaux de normalisation et de certification

→ **Réalisation d'une étude sur les besoins des consommateurs en termes de silver économie.**
Le service technique a réalisé un questionnaire qui a été mis en ligne sur conso.net de juin à octobre 2014 et a analysé les résultats de 1145 répondants. Les résultats des travaux de l'INC ont été présentés à l'AFNOR dans les groupes de réflexion. L'AFNOR a largement communiqué sur cette étude de l'INC (articles dans la revue « enjeux », présentation des résultats à la Silver économie expo, retombées presse…)

→ **Contribution pour la norme sur les avis en ligne des consommateurs (NF Z 75-51).**
La norme ayant été publiée en 2013, deux projets sont venus étendre en 2014 le champ de ce document de référence. Le premier concerne son portage au niveau international (ISO) avec la poursuite du groupe de travail déjà en place mais remanié pour cette occasion. Le second concerne la création du comité technique ISO/TC 209 animé par la France sur la réputation en ligne (e Réputation) en charge de la création de la norme internationale sur la réputation numérique dans laquelle la norme NF Z 75-51 prend pleinement sa place. L'INC participe activement aux réunions communes de ces deux entités.

→ **Création de la commission française de normalisation à l'AFNOR sur les cigarettes électroniques.**
L'INC est à l'origine de la création de la commission française de normalisation à l'AFNOR sur les cigarettes électroniques à la suite de l'essai publié dans 60 millions de consommateurs en septembre 2013, moment où l'INC avait alerté les pouvoirs publics et les acteurs de normalisation sur la nécessité d'élaborer des normes dédiées. Cette commission a été particulièrement active en 2014 et a abouti à 2 normes, la troisième étant en cours de construction. L'INC s'est largement investi sur le sujet en déployant 2 experts et en développant une assistance technique sur le sujet pour les organisations de consommateurs qui le souhaitaient.

→ **Normalisation des gilets de sauvetage au niveau international.**
L'INC a participé avec les experts de la SNSM aux réunions ISO sur la normalisation des gilets de sauvetage (2 réunions internationales en 2014 à Paris, puis à Saint Petersburg aux USA),

Les experts de l'INC ont également apporté leur contribution aux travaux de plusieurs commissions techniques de l'Association française de normalisation et de l'European Consumer Voice in Standardisation (Anec) :

AFNOR :
→ Groupe de priorité consommateurs AFNOR (groupe priorité COSAC)
→ Commission française de normalisation sur les éthylotests
→ Commission française de normalisation sur la cigarette électronique
→ Commission française de normalisation sur les produits d'entretien des lentilles de contact
→ Commission française de normalisation sur les contraceptifs mécaniques et les préservatifs masculins

→ Commission française sur les produits cosmétiques et d'hygiène corporelle
→ Commission française sur les petits navires (gilets de sauvetage)
→ Commission française « Avis en ligne »
→ Commission française sur l'analyse sensorielle
→ Groupe de coordination du tourisme en matière de normalisation
→ Groupe réflexion Silver Economie
→ Commission française sur la qualité de service en télé assistance
→ Commission française sur le cacao durable et traçable
→ Commission française sur les services instituts de beauté
→ Comité d'Orientation Stratégique (COS) « Santé et action sociale »
→ Comité d'Orientation Stratégique (COS) « Agro-alimentaire »
→ Comité d'Orientation Stratégique (COS) « Sports, loisirs, biens de consommation et services »
→ Comité d'orientation stratégique (COS) « Environnement »
→ Commission de certification de la marque NF sur les préservatifs masculins
→ Commission Européenne de normalisation sur les éthylotests (CEN-TC 367)
→ Commission internationale de normalisation sur les contraceptifs (ISO TC157)
→ Commission internationale de normalisation sur les cosmétiques (ISO TC217) et Groupe de travail Produits solaires (WG7)
→ Commission européenne de normalisation sur les cosmétiques (CEN TC 392)
→ Copolco : comité pour la politique de consommation de l'ISO :
→ Personne clé pour les produits cosmétiques et produits solaires
→ Personne clé pour les produits d'entretien des lentilles de contact
→ Révision de l'ISO sur les essais comparatifs (guide 46)
→ Révision du guide ISO Sécurité des produits Enfants (guide ISO-CEI 50)

ANEC :
→ Groupe de projet sur les services de chirurgie esthétique, la médecine esthétique et instituts de beauté
→ Groupe transversal sur les services

Groupes de travail

Conseil national de la consommation (CNC) :
Cf. partie 1.1.2.

Autres groupes de travail :
→ Agence qualité construction (AQC) : divers groupes de travail et Observatoire des signes de qualité
→ Autorité des marchés financiers (AMF) : commission consultative des épargnants
→ Comité « consommateurs », « communications électroniques » et « postal » de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) ;
→ Comité consultatif des services financiers (CCSF) : réunions plénières et groupes de travail. Sujets : le taux d'usure, la mise en œuvre de la loi bancaire de 2013, la loi du 17 mars 2014 sur la consommation, l'Europe, les comparateurs financiers (complémentaires santé, assurances dommages) et l'équivalence du niveau de garanties en assurance emprunteur.
→ Comité partenaires associations de consommateurs (Ademe)
→ Comité technique de l'assurance construction
→ Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Sujets : comptage évolué (électricité / gaz), groupe opérationnel procédures et nouveaux services – Electricité/Gaz, procédures et relations GRD / fournisseurs, réunions entre le Médiateur national de l'énergie et les associations de consommateurs.
→ Commission mixte Tourisme (opérateurs de voyages) Section française d'Europarc
→ Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'info administrative (COEPIA) / Secrétariat général du Gouvernement
→ Conseil national de l'alimentation (CNA) : réunions plénières et groupe de travail « communication et crises alimentaires » ;
→ Groupe de travail "détergents" du ministère de l'Ecologie
→ Groupe de travail du CETELEM sur l'assurance emprunteur, le crédit…
→ Groupe de travail sur les mentions minimales dans les attestations de responsabilité décennale
→ Multi-stakeholder Dialogue on Environmental Claims (Groupe de travail de la Commission européenne)

→ Observatoire des aides techniques de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)
→ Plateforme affichage environnemental des produits de consommation et groupes de travail «Produits consommateurs d'électricité » et « Détergents & lessives (Afnor et Ademe)
→ Conseil de l'éthique publicitaire.

Formations en direction d'étudiants et autres publics

→ Clauses abusives / DGCCRF
→ Consommation, médiation et marketing / Master HEC/CESA
→ INC, consommation, traitement des litiges, médiation / Master Juristes d'affaires/Université de Bourgogne
→ La consommation, ses acteurs, ses enjeux / Master 2 « Communication des entreprises et des institutions » formation continue CELSA
→ Les structures de la consommation / Les perspectives de protection du consommateur à l'aune de la directive « Protection des consommateurs » - Université de Poitiers / Centre européen de management des produits de l'enfant (CEPE) / Angoulême
→ Marketing et les influences sur les jeunes, en particulier avec l'exemple du tabac / services de santé scolaire du Rectorat de Corse (réunions organisées à l'initiative du CTRC Corse)
→ Protéger ou accompagner le consommateur? Les parties prenantes dans la protection des consommateurs / Master 2 Entreprises et Services Publics, de l'Université Paris-Sud, Sceaux (18 décembre)

Interventions

→ 67ème congrès annuel de l'Association technique de l'industrie papetière (ATIP) *: le* marché en relation avec les nouveaux modes de consommation. Quelles attentes, quels besoins ? / 29 octobre 2014
→ Assemblée générale des entreprises de l'eau / Les consommateurs souhaitent plus de transparence
→ Colloque Industries du génie numérique, énergétique et sécuritaire / transition énergétique au Conseil économique et social : « ne prenons pas les consommateurs en otage » / 26 juin 2014
→ Colloque organisé par GS1 France en partenariat avec l'ANIA, la FCD et l'ILEC, consacré à la réglementation européenne INCO 1169 : « Nouveau règlement sur l'information du consommateur : Etiquetage et vente à distance pour les denrées alimentaires, Etes-vous prêts ? ». Le règlement INCO, quels bénéfices pour les consommateurs. / 23 sept 2014
→ Colloque organisé par le Centre Culturel International de Cerisy (CCIC) : « L'industrie, notre avenir », participation à la table ronde « Une industrie acceptable et acceptée, en symbiose avec les territoires et les sociétés locales ? L'implication du consommateur. / 5 juin 2014
→ Commission consommation de la Fédération française des télécoms / Les Français et la téléphonie : je t'aime… moi non plus / 15 mai 2014
→ Conférence interactive « Filières durables et équitables» du 7ème Forum mondial Convergences : « Aider le consommateur dans ses responsabilités citoyennes ». / 8 sept 2014
→ Enfants connectés : éduquer à l'ère numérique : intervention sur le sujet « Enfants connectés et aspects juridiques » - Université de Poitiers / Centre européen de management des produits de l'enfant (CEPE) / Angoulême / octobre 2014
→ Grand Prix Essec 2014 : présidence du jury sociétal / 5 février 2014
→ Jury ECR, remise du trophée pour la meilleure pratique de lutte contre les ruptures linéaires, meilleure pratique contre le gaspillage alimentaire / 1er octobre 2014
→ Les 40 ans de l'Association force ouvrière consommateur (AFOC) sur le thème du consumérisme et ses institutions en France : aspects institutionnels de la consommation et défense du consommateur / 2 avril 2014
→ Les rencontres de l'Association pour la Promotion de l'Accessibilité et de la Conception pour Tous (A.PACT) / « Technologie numérique et conception universelle : deux leviers au service du logement accessible » / 22 octobre 2014
→ Meeting annuel de l'ANEC (à Londres) sur le thème de la normalisation européenne en cours sur les services.
→ PICRI INC CTRC : "Le consumérisme à l'heure des nouvelles formes de consommation : risques, enjeux et perspectives ? " / 6 mars 2014
→ Prix ProConso - Daniel Tixier de l'initiative consumériste : organisation de la remise du prix à l'INC / 8 juillet

→ Rencontres parlementaires sur la Consommation : « peut-on parler de révolution dans la consommation ? » table ronde sur les nouveaux modes de consommation, stratégie marketing ou véritable révolution ? / 16 avril 2014
→ Université d'été GS1 2014 : « L'étiquette nous dit-elle tout ? » / Etiquette et consommateurs, évolutions des besoins et des comportements / 29 août 2014

Auditions / consultations

→ Consultation sur la Garantie Performance Energétique organisée par le ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie et le ministère de la Justice
→ Consultation sur « le livre blanc dans les services » organisée par le Comité stratégique de l'AFNOR
→ Contribution à la consultation publique organisée par la Commission de Régulation de l'Energie sur le mécanisme de régulation incitative lié au projet Gazpar
→ Contribution à la consultation sur le projet de recommandation sur les communications à caractère publicitaire des contrats d'assurance vie organisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)
→ Audition par le groupe de travail du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) sur l'éducation financière
→ Consultation sur des articles du projet de loi sur la transition énergétique par le rapporteur au Sénat.
→ Contribution au livre blanc de l'AFNOR sur les services.

Réseaux européens

→ **Partnership for Education and Research about Responsible Living (Perl).**
Ce réseau international regroupe éducateurs, chercheurs et praticiens issus de plus de 40 pays, conscients de l'urgente nécessité pour les individus et la société à repenser et, de manière significative, à réorienter les choix qu'ils font et la manière dont ils vivent leur vie afin de réduire les impacts négatifs du changement climatique et de l'instabilité financière, d'assurer une répartition plus juste des ressources et de favoriser un développement durable et digne pour tous. L'INC contribue à la rédaction des publications ainsi qu'aux travaux sur le développement multimédia. Ainsi, il pilote le concours international du film sur l'éducation à la consommation responsable dont les résultats de l'édition 2014 ont été communiqués lors de la réunion plénière du réseau qui s'est déroulée à Sligo (Irlande) du 2 au 4 avril. Les vidéos lauréates sont aussi publiées sur le site de l'INC.

→ **Consumer Classroom (ex-Dolceta)**
L'INC participe au projet Dolceta, initié en 2005 et financé par la Commission européenne. Depuis 2012, un nouveau consortium mené par l'Adetef est chargé de la refonte complète du portail internet Dolceta et appelé désormais Consumer Classroom. L'INC a été sollicité comme référent européen en éducation à la consommation afin d'en définir l'objet et les cibles visées. Il a aussi conçu le modèle d'évaluation des outils pédagogiques qui sont mis en ligne sur le nouveau site lancé l'an dernier. L'INC a établi le cahier des charges de recensement des outils pédagogiques de la future pédagothèque européenne en cours de développement sur ce nouveau site. Disponible en 23 langues, proposant plus de 1 000 ressources gratuites dans les domaines de la consommation (finance, santé, alimentation, écologie, énergie, pratiques publicitaires, culture numérique, etc.), le site compte fin 2014 plus de 600 000 visiteurs uniques.

Projets de recherche et de coopération

→ Projet **Communication, Résistance et Information du Consommateur** (CRIC) : partenariat de 3 ans dans le cadre d'un contrat PICRI (Partenariats Institution-Citoyens pour la recherche et l'innovation, de la Région Ile de France) entre l'INC, le laboratoire PESOR Université Paris Sud et le CTRC Ile de France. L'objectif de ce projet est d'étudier et d'analyser les éléments et mécanismes de compréhension et de rétention des messages adressés aux consommateurs et simultanément les mécanismes de résistance des individus à certaines informations qui leur sont adressées. Au final, le travail produira des recommandations aux associations de consommateurs sur le contenu de l'information à diffuser et sur les moyens à employer dans leurs démarches de communication.

→ J**umelage « consommation » avec le ministère du Commerce et du Tourisme tunisien**, la Direction générale de la qualité, du commerce intérieur, des métiers et des services et avec l'Institut national de la consommation tunisien, dans le cadre d'un jumelage européen. Ce jumelage réunit les partenaires européens suivants : la DGCCRF (leader), l'INC français, le CRIOC belge et le Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV) allemand. Il était destiné à aider les partenaires tunisiens à développer leur Direction générale de la qualité et de la protection du consommateur (DQPC) ainsi que les activités de leur INC. En 2014, une dizaine de missions ont été effectuées par des experts de l'INC. La cérémonie de clôture du jumelage s'est tenue à Tunis le 6 novembre.

→ **Délégations internationales :**
L'INC a présenté à la délégation du Ministère marocain du Commerce, une sélection d'actions, de partenariats, de réseaux en éducation et formation (9 avril).

L'INC a contribué à l'étude « Comparaison internationale du mouvement des consommateurs et histoire des associations des consommateurs » avec Madame Maruyama, professeur de l'Université Kinjo au Japon (4 septembre).

2.2. DIFFUSION DES INFORMATIONS

2.2.1. 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Numéros de l'année

Mensuels :

janvier

février

mars

avril

mai

juin

juillet-août

septembre

octobre

novembre

décembre

Hors-série :

février-mars

mars-avril

avril-mai

mai-juin

juillet-août

sept.-octobre

oct.-novembre

nov.-décembre

Diffusion

La diffusion totale moyenne du mensuel (ventes en kiosque et abonnement inclus les versions numériques sur PC/Mac et tablette numérique) atteint 117 700 exemplaires en 2014, soit une baisse de 7,2% par rapport à 2013.

Diffusion moyenne (nombre d'exemplaires)				
	Mensuel		Hors-série	
	2013	**2014**	**2013**	**2014**
Kiosque	43 500	40 900	18 500	22 200
Abonnement	83 400	76 800	54 900	51 900
Total	**126 900**	**117 700**	**73 400**	**74 100**

Ventes au numéro (Kiosque et numérique)

Les ventes moyennes du mensuel ont baissé de 6%, celles des hors-série ont augmenté de 20 %.

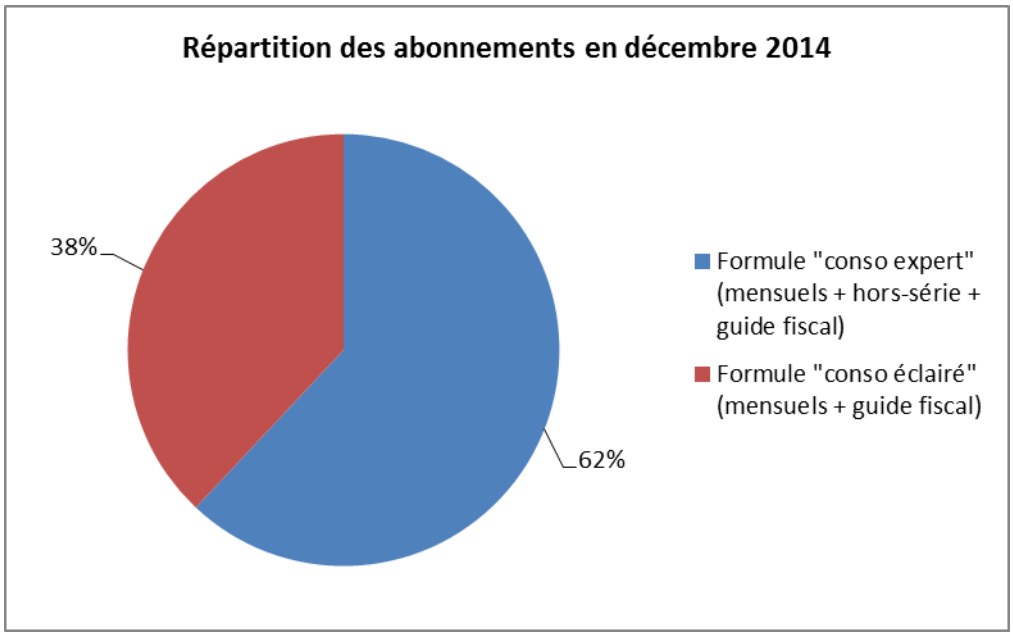
Le mensuel de novembre 2014 (n°498) est la meilleure vente de l'année (63 800 exemplaires) Outre le dossier sur les téléviseurs, le numéro comportait un essai sur la toxicité des produits de toilette pour bébé qui a suscité de nombreuses retombées presse.

Les ventes des hors-série ont très fortement augmenté en 2014 (+20%) Le hors-série de juin-juillet 2014 (HS174 « Consommer sans s'empoisonner ») a notamment réalisé une très bonne vente avec 34 000 exemplaires.

Abonnement (Version Papier + Version numérique)

Le nombre moyen d'abonnés atteint 76 800, soit une baisse de 7,8 % par rapport à 2013.
Le nombre d'abonnés en décembre 2014 est de 76 300

Le chiffre d'affaires des abonnements a baissé de 4,7 %.


Répartition des abonnements en décembre 2014
38%
62%
Formule "conso expert" (mensuels + hors-série + guide fiscal)
Formule "conso éclairé" (mensuels + guide fiscal)

Le guide *Vos droits au quotidien* en co-édition avec les Editions Francis Lefebvre

En septembre 2014, « 60 » a lancé le guide « Vos droits au quotidien », guide juridique de 1 600 pages destinés aux particuliers.
« 60 » a utilisé ses propres supports de communication pour promouvoir cette nouvelle publication, à savoir les pages d'autopromotion de nos mensuels et hors-série, les relances de réabonnement et le site www.60millions-mag.com.
Entre le 1er septembre et le 31 décembre 2014, près de 1 700 guides ont été vendus, principalement aux abonnés.

Site www.60millions-mag.com

En 2014, 6 544 000 internautes (contre 5 605 000 en 2013) ont visité le site. Soit une augmentation de 17 % par rapport à 2013.

Le nombre moyen de visites s'élève à 22 496 par jour, soit une progression de 15% par rapport à 2013.
Le testeur de connexion Internet demeure la page la plus visitée du site ; il représente 26% des pages vues sur le site.

Lancée en 2009, la vente d'exemplaires (mensuels et hors-série) en version numérique a continué de progresser en 2014, aussi bien pour la vente de nouveaux numéros que d'anciens. Avec 7 068 exemplaires en 2014, elle représente 70% des ventes totales (70% en 2013) sur le site contre 30 % pour le papier.

2 900 nouveaux abonnés ont été recrutés sur le site dont 30% à la version numérique.
Suite à un appel d'offres, la rénovation complète du site 60millions-mag.com a été engagée, pour une mise en production en 2015.

Être présent sur les réseaux sociaux

Les comptes Facebook et Twitter montent en puissance. Fin 2014, la page Facebook http://www.facebook.com/60millionsdeconsommateurs a dépassé les 10 000 mentions « J'aime » et le compte Twitter « 60 Millions » les 5 000 abonnés.
Plus de 300 rappels de produits ont par ailleurs été relayés en 2014 sur le compte Twitter dédié « Alertes 60 Millions » ainsi que sur le site 60millions-mag.com

Dossiers en partenariat

Discrimination à l'accès au logement. Une étude clients mystère, visant à évaluer dans quelle mesure l'âge, l'origine supposée, la situation familiale ou le handicap constituaient un frein à l'accès au logement locatif, a été réalisée en partenariat avec le Défenseur des droits, et a donné lieu à la publication d'une enquête dans le numéro de mars.

Eau : opération transparence. Le partenariat avec la Fondation France Libertés s'est poursuivi en 2014, avec la présentation en mars des résultats d'une étude sur la performance des réseaux de canalisation d'eau potable.

Dépenses de santé. L'Observatoire citoyen des restes à charge en santé, créé par 60 Millions de consommateurs, le Collectif inter associatif sur la santé (Ciss) et la société Santéclair, a donné lieu à deux nouvelles publications en 2014. La première, dans le numéro de juin, portait sur les écarts des tarifs entre les différents hôpitaux publics. La seconde, à laquelle ont contribué les associations Bucodes SurdiFrance (union des associations de personnes malentendantes et devenues sourdes) et AFM-Téléthon, portait sur les dispositifs médicaux : prothèses auditives, fauteuils roulants, etc. Elle a été publiée dans le numéro de décembre.

Deux nouveaux sondages ont été réalisés en partenariat avec la société Mediaprism et donné lieu à une publication. Le premier, consacré aux craintes des consommateurs et à leur confiance dans leurs actes d'achat, a été publié en mai dans le hors-série « Les nouveaux pièges de la consommation » .Le second s'intéressait à la consommation collaborative ; il a été publié dans le mensuel de novembre.

Enfin, 60 millions de consommateurs a également travaillé avec le **Comité national contre le tabagisme** (publication d'une enquête sur l'industrie du tabac dans le numéro de juin) et l'association **Su.Vi.Max** (publication d'un dossier sur l'étiquetage nutritionnel dans le numéro de septembre).

2.2.2. CONSOMAG

120 émissions Consomag originales ont été produites en 2014.
Cf.p12

2.2.3. WWW.CONSO.NET

Conso.net s'adresse à la fois au grand public, aux associations de consommateurs et aux professionnels de la consommation.
Il présente et donne accès aux 4 autres sites web de l'INC et aux sites des 3 commissions placées auprès de l'INC (la Commission de la sécurité des consommateurs, la Commission des clauses abusives et la Commission de la médiation de la consommation).

Informations juridiques et pratiques

Au cours l'année 2014 ont été mis en ligne :

→ 22 fiches pratiques en version dématérialisée (également disponibles sous format PDF), 1 fiche de jurisprudence et 3 études juridiques :
- Achat à crédit et assurance : l'assurance emprunteur
- ALUR, risques de loyers impayés et assurances : quelques nouveautés…
- Arrhes, acompte et avoir
- Assurance scolaire
- Copropriété en difficulté : que faire ?
- Crédit à la consommation : le crédit affecté
- Déclaration au greffe ou saisine simplifiée
- Délais de réflexion
- Faire du sport : responsabilité et assurance
- Jurisprudence « Automobile »
- L'éco-prêt à taux zéro pour financer ses travaux de rénovation énergétique
- Le fait de l'enfant et sa garde
- La participation aux bénéfices techniques et financiers : rien n'est sûr...
- La tarification bancaire en cas d'incident de paiements"
- Le covoiturage : quelques conseils avant de se lancer
- Le crédit renouvelable
- Le Diagnostic de performance énergétique (DPE)
- Le prêt à taux zéro (PTZ)
- Le prêt personnel (pour les contrats souscrits à compter du 18/03/2014)
- Les contrats de fourniture d'énergie en quinze questions
- Les détecteurs de fumées en 10 questions
- Les panneaux photovoltaïques en 7 points
- L'indemnisation des victimes d'accidents médicaux
- L'information sur les prix
- Location : comment régler un litige locatif
- Voyager en train

→ 3 guides actualisés :
- Les associations de consommateurs
- Le guide du consumérisme
- Le guide pratique des marchés de l'électricité et du gaz naturel, réalisé avec le Médiateur national de l'énergie

→ Un guide technique sur les risques liés au terrain et les études de sol « Avant de construire, prendre en compte les risques du terrain » élaboré avec l'Agence Qualité Construction

→ 120 émissions Consomag.

→ 9 campagnes d'information thématiques (cf. partie 3.)

→ L'actualisation trimestrielle du calculateur d'augmentation de loyers (en fonction de l'indice du coût de la construction communiqué par l'Insee).

→ Une enquête sur les attentes des seniors en matière de consommation.
Dans le cadre du groupe d'experts Silver économie de l'Afnor, l'INC a élaboré et mis en ligne (entre le 2 juin au 31 juillet 2014) le questionnaire « quels produits et quels services pour demain ? ». Les résultats, portant sur l'analyse des réponses de 1 145 personnes, ont été publiés en décembre (http://www.conso.net/page/bases.1_actualites.6_dossier_d_actualite.78_attentes_des_seniors_en_matiere_de_consommation./

Actualités

Parmi les sujets d'actualité publiés :

→ Le site propose, depuis mars 2013, un suivi et une analyse juridique du projet de loi relatif à la consommation dite « Loi Hamon », du projet de loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové dite « Loi Alur » et l'entrée en vigueur progressive de leurs mesures.

→ A l'occasion du colloque "Ouverture à la concurrence du transport ferroviaire : quels bénéfices pour les consommateurs" ? qui s'est tenu à Paris le 5 novembre 2013, conso.net a mis en ligne et enrichit régulièrement un dossier sur l'évolution du marché en Europe.

→ Un dossier intitulé « Améliorer la vie quotidienne des personnes en situation de handicap » a été constitué (vidéos, résultats d'essais comparatifs, étude juridique…) en février à l'issue du colloque « Handicap et domicile : comment rendre les objets du quotidien accessibles à tous ? » qui s'est tenu en décembre 2013.

→ Dans le cadre d'une étude sur les systèmes de guidage nutritionnel, l'INC a publié un dossier sur le coaching nutritionnel et les applis qui proposent au consommateur de mieux gérer son alimentation.

→ A l'issue du colloque « Economies d'énergie : comment accompagner les consommateurs dans la rénovation de leur logement ? » organisé en juin avec l'Agence Qualité Construction (AQC) et l'Agence nationale de l'habitat (Anah) et l'AQC, l'INC a réalisé un dossier présentant les points techniques, juridiques et financiers à prendre en considération lors de la réalisation de travaux d'économies d'énergie.

→ A l'occasion du colloque « Consommation collaborative : quels enjeux et quelles limites pour les consommateurs » organisé en novembre, l'INC a mis en ligne un dossier présentant les actes du colloques, des vidéos Consomag et des conseils pratiques et juridiques.

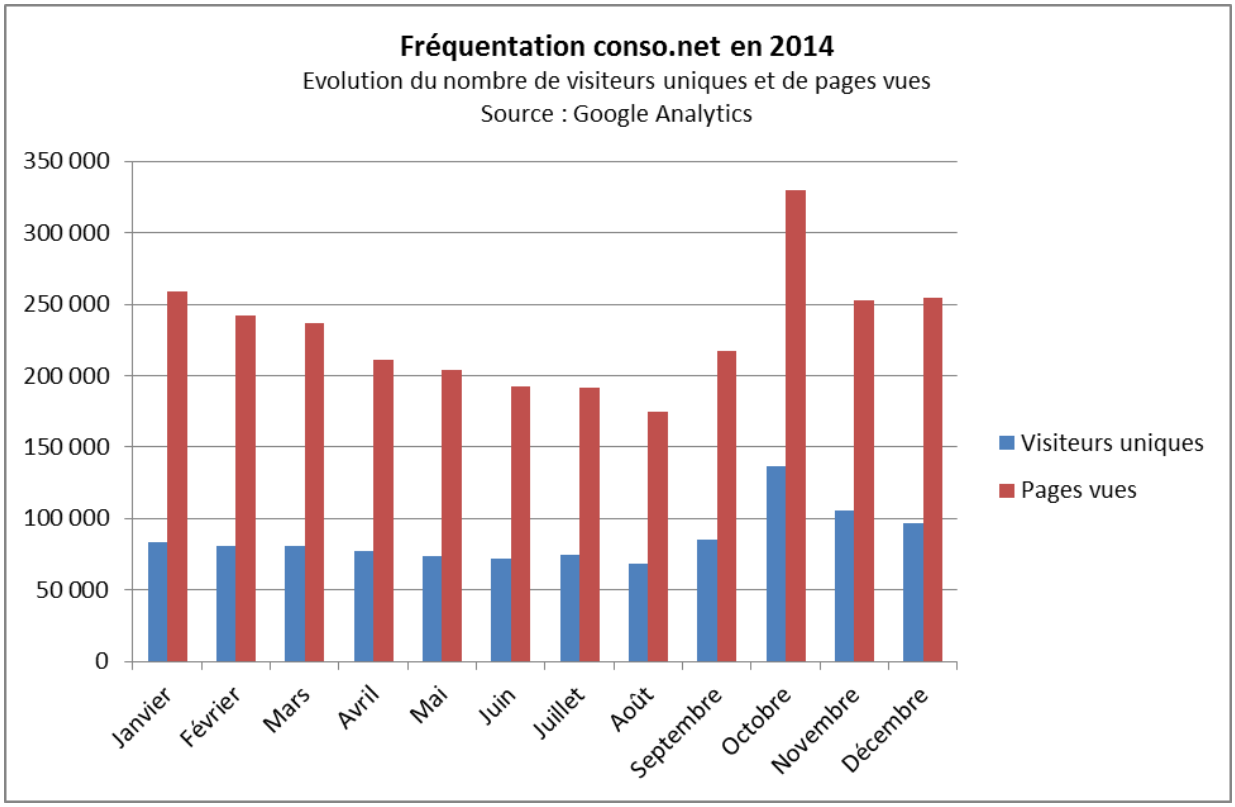
→ Une revue de presse internationale.

Une fréquentation en hausse

Afin de tenir les internautes informés des actualités disponibles sur le site, plusieurs lettres d'information ont été diffusées :
- 12 lettres d'information générale (22 000 inscrits),
- 2 lettres d'information de l'espace éducation (6 000 inscrits),
- 40 alertes concernant la veille législative (400 inscrits).

Grâce à ces informations juridiques et pratiques constamment renouvelées, le site conso.net continue sa progression régulière de visiteurs et devient un outil de renseignements juridiques et pratiques incontestable et reconnu de tous.

En 2014, le site enregistre une moyenne de 86 100 visiteurs uniques par mois, soit une augmentation de 33,8 % par rapport à 2013.
A noter que l'INC a changé de système de mesure d'audience pour adopter le standard Google Analytics, ce qui explique l'écart avec les statistiques publiées précédemment qui émanaient de l'outil de mesure Webtrends.



2.2.4. SITES SPÉCIALISÉS

Ctaconso.fr, le 1er site d'information conso 100% jeunes

Ce site Internet donne aux jeunes de 15 à 25 ans des informations fiables, crédibles et adaptées leur permettant l'acquisition ou le perfectionnement de comportements individuels avisés, responsables et vigilants.
Ctaconso.fr prend appui sur la façon dont les jeunes consomment aujourd'hui (produits et services de consommation courante), la préoccupation de l' « avoir » qu'ils manifestent, les droits auxquels ils peuvent prétendre.
Il a été réalisé en associant 6 organisations de consommateurs (ALLDC, CNAFAL, CNAFC, Familles de France, INDECOSA-CGT) et 2 fédérations de parents d'élèves (FCPE, UNAPEL).
Des partenariats de type « échanges de liens » et co-branding ont été développés avec *Science et Vie Junior*, *le Monde des ados*, le Sidaction, la Prévention routière et Universcience.

http://www.ctaconso.fr	01/01/2014 au 31/12/2014
Visiteurs uniques	647 851
Pages vues	3 762 113

Le site Ctaconso.fr est également le support du jeu vidéo « Galactor », 1er prix de la meilleure campagne européenne d'information des consommateurs décernée par la Commission européenne. Il s'adresse notamment aux 16-25 ans afin de les sensibiliser à leurs droits et responsabilités en matière de consommation sur Internet ou via le téléphone mobile.

Stopauxaccidentsquotidiens.fr

Le site Stopauxaccidentsquotdiens.fr propose au grand public et aux acteurs de la prévention des conseils et des informations pratiques pour prévenir les accidents de la vie courante (AcVC). Il permet également de suivre l'actualité du secteur. Il fédère les informations existantes mais éparses sur la prévention des AcVC et propose des contenus originaux.
Lancé en janvier 2009, le portail www.stopauxaccidentsquotidiens.fr a été réalisé à l'initiative de six partenaires : la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), la Direction générale de la santé (DGS), la Commission de la sécurité des consommateurs (CSC), l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (INPES), l'Institut de veille sanitaire (InVS) et l'INC, qui en assure la gestion.
Dispositif central du portail, le moteur de recherche agrège les données relatives aux AcVC des sites des 6 partenaires. L'internaute effectue donc une recherche simultanément sur l'ensemble des contenus des sites des partenaires.

Jeconsommeequitable.fr

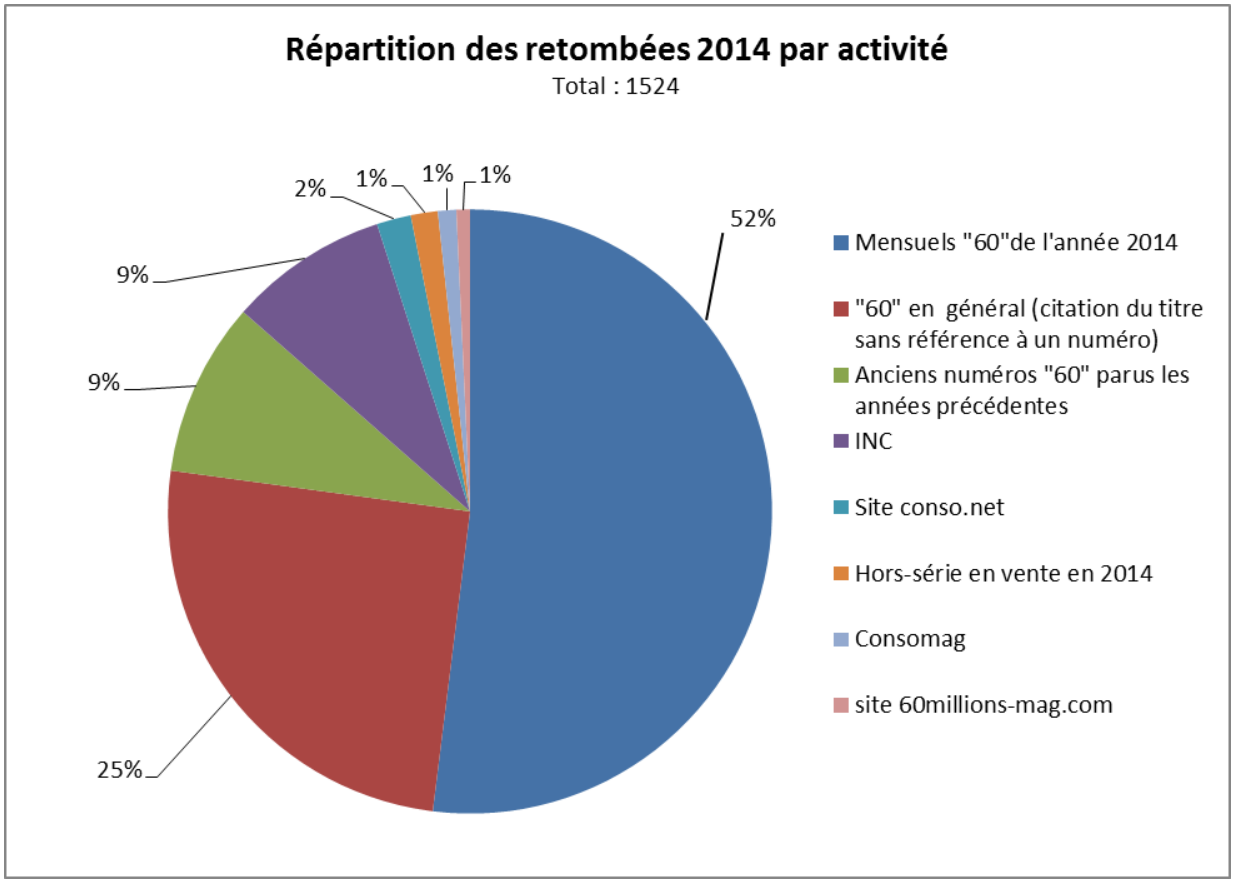
Café, chocolat, thé, vêtements, maroquinerie….les produits siglés « commerce équitable » sont nombreux dans les rayons des magasins.
La profusion de labels privés brouille l'identification des marchandises et est source de confusion pour le consommateur.
www.jeconsommeequitable.fr répond à leurs interrogations. Il relaie l'actualité du secteur, propose des contenus pédagogiques, des analyses, et présente une sélection d'ouvrages spécialisés.
Conçu à l'initiative de la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS) et du Commissariat général au développement durable (CGDD), notamment pour accompagner la création de la Commission nationale du commerce équitable (CNCE), le site a été réalisé par l'INC et lancé en 2010.

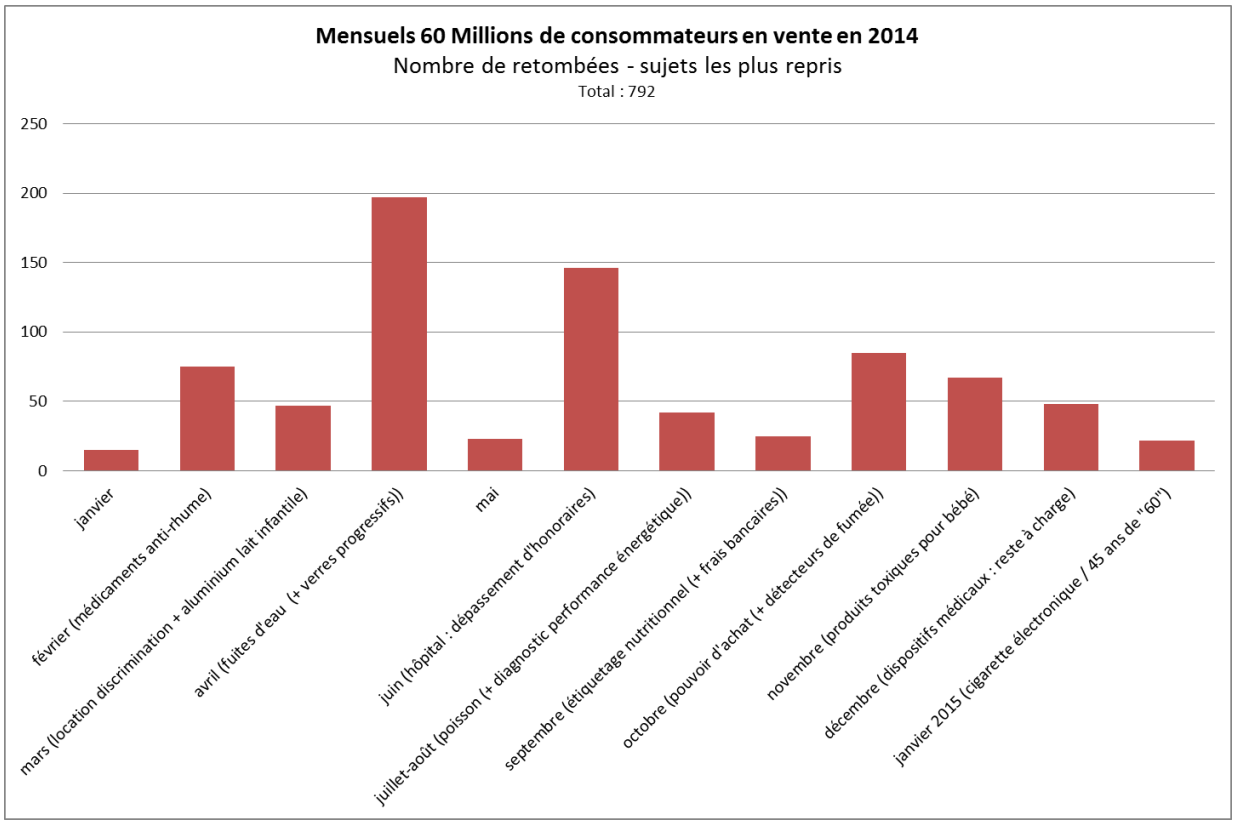
2.2.5. PRÉSENCE DANS LES MÉDIAS

Les actions de communication sont liées à des parutions d'articles et d'études mais aussi à certaines actualités ponctuelles / exceptionnelles. Chaque numéro de *60 Millions de consommateurs* mensuel comme hors-série fait l'objet d'une réflexion stratégique sur la mise en valeur des sujets dans les médias. Pour chaque numéro de *60 Millions de consommateurs* un communiqué de presse sommaire est rédigé puis des communiqués de presse de relances sont envoyés en cours de vente du numéro pour maintenir une présence médiatique.
A noter qu'un plan de communication spécifique a été mis en œuvre en décembre 2014 à l'occasion de la sortie du numéro 500 de *60 Millions de consommateurs*.

Quatre conférences de presse ont été organisées :
→ Eau : les canalisations. Partenariat *60 Millions de Consommateurs/*France Libertés (*20 mars)*
→ les nouveaux pièges de la consommation. Partenariat *60 Millions de consommateurs*/société d'étude Médiaprism (6 mai)
→ Les restes à charge imprévisibles dans le secteur hospitalier. Partenariat CISS / Santéclair / *60 Millions de Consommateurs* (22 mai)
→ Les remboursements des dispositifs médicaux Partenariat CISS / Santéclair / *60 Millions de Consommateurs* (20 novembre)

En 2014, l'INC comptabilise 1 524 retombées en presse écrite et audiovisuelle. A noter que depuis janvier 2014, pour des raisons d'économies, les retombées sur le web ne sont plus pigées.
Les sujets qui ont été le plus repris dans la presse sont : dans le mensuel d'avril les sujets sur les fuites d'eau, en juin les dépassements d'honoraires dans les hôpitaux en octobre le pouvoir d'achat.




Mensuels 60 Millions de consommateurs en vente en 2014
Nombre de retombées - sujets les plus repris
Total : 792
250
200
150
100
50
0
janvier
février (médicaments anti-rhume)
mars (location discrimination + aluminium lait infantile)
avril (fuites d'eau (+ verres progressifs))
mai
juin (hôpital : dépassement d'honoraires)
juillet-août (poisson (+ diagnostic performance énergétique))
septembre (étiquetage nutritionnel (+ frais bancaires))
octobre (pouvoir d'achat (+ détecteurs de fumée))
novembre (produits toxiques pour bébé)
décembre (dispositifs médicaux : reste à charge)
janvier 2015 (cigarette électronique / 45 ans de "60")

Partenariats

Les partenariats de presse, notamment avec les médias audiovisuels, se sont poursuivis en 2014.

Quotidien régional

- ***Paris Normandie***. Pour la septième année consécutive, *Paris Normandie* et ses déclinaisons locales *Le Havre Libre*, *Havre Presse* et *Le Progrès de Fécamp* publient chaque mardi l'extrait d'un article issu du mensuel ou du hors-série en présentant la couverture.

Agence de presse

Relaxnews. Comme en 2013, l'agence de presse *Relaxnews* a diffusé une fois par mois une dépêche intitulée *Les conseils de 60 millions de consommateurs*, sur des sujets liés à la vie quotidienne et aux loisirs.

Télévision

- ***France 4.*** *60 Millions de consommateurs* a participé à chacune des émissions hebdomadaires *On n'est plus des pigeons* diffusées en 2014, touchant ainsi un public plus jeune que son lectorat traditionnel.
- ***LCI.*** Comme en 2013, *60 Millions de consommateurs* est intervenu chaque mois dans la matinale de LCI pour présenter le numéro sorti en kiosque.
- ***France 5.*** La rédaction est intervenue régulièrement sur le plateau et dans les reportages de l'émission de consommation *La Quotidienne*, ainsi que dans plusieurs documentaires de la chaîne (« Eau, à votre santé », « La guerre des colas », « La folie du couscous »…).

Radio

- ***Radio France.*** Une fois par mois, le rendez-vous *Tout comprendre* de France Info a été consacré à un sujet de 60 Millions de consommateurs (3 diffusions dans la journée).
- **Europe 1**. Une fois par mois, une émission *Les Experts Europe 1* a été consacrée à un sujet publié dans *60 Millions de consommateurs*, avec la présence d'un membre de la rédaction, jusqu'à l'arrêt de l'émission au début de l'été.

3.

MENER DES CAMPAGNES D'INFORMATION ET DES ACTIONS ÉDUCATIVES

3.1. CAMPAGNES D'INFORMATION ET DE PRÉVENTION

Les campagnes d'information et de prévention ont été menées dans le cadre de partenariats.
Chaque opération a fait l'objet d'une communication auprès de la presse et a été relayée sur le site www.conso.net.

Coaching nutritionnel et applis minceur (mars)

Dans le cadre du projet Nutritic (cf.p 25), deux émissions Consomag ont été produites en partenariat avec le Fonds français pour l'alimentation et de la santé (FFAS) et multi diffusées :
- Vos données personnelles de santé : applications régimes
- Maigrir grâce à une application : les règles d'utilisation

Pour en savoir plus :
http://www.conso.net/page/bases.1_actualites.6_dossier_d_actualite.75_coaching_nutritionnel./

Jardiner plus nature, jardiner sans pesticides (mai)

Pour comprendre l'écosystème de son jardin et adopter des gestes simples et des pratiques respectueuses de l'environnement, l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA), le Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie (MEDDE) et de l'Institut national de la consommation ont réalisé une série de 5 Consomag. Un dossier de presse vidéo a également été réalisé.
Au sommaire :
- Choisir des plantes adaptées à l'environnement, au climat et au sol de son jardin.
- Alterner ses plantations pour enrichir les sols et éviter la dissémination de maladies.
- Réguler l'arrosage, en utilisant notamment le paillage.
- Lutter naturellement contre les nuisibles.
- Se prémunir naturellement contre les maladies.

Pour en savoir plus :
http://www.conso.net/page/bases.2_videos.1_consomag.44_cultiver_son_jardin_sans_pesticides./

J'éco-rénove, j'économise (juin)

En 2013, l'Etat a lancé un plan de rénovation énergétique. Le dispositif « j'éco-rénove j'économise » qui a pour objectif d'inciter les particuliers à améliorer la qualité de leur logement en diminuant efficacement leur consommation d'énergie. Le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie (MEDDE), le ministère chargé du logement et l'INC se sont associés pour mener une campagne d'information sur le sujet à la TV et en radio (avec la production et la diffusion de 15 chroniques audio).
Au sommaire des 5 Consomag :
- Comment rénover son logement en bénéficiant d'aides financières ?
- Entreprendre des travaux quand on est en situation de précarité énergétique
- Optimiser les aides financières quand on entreprend des travaux de rénovation énergétique
- Effectuer des travaux de rénovation énergétique quand on accédé à la propriété
- Réaliser des travaux d'amélioration de son logement et bénéficier d'aides en copropriété

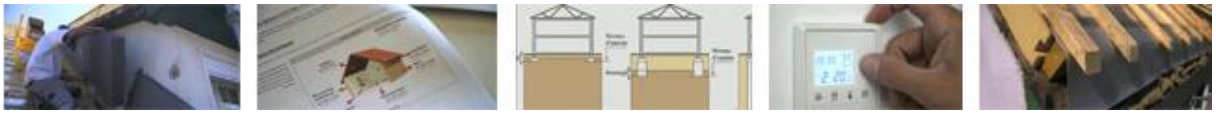
Pour en savoir plus : http://www.conso.net/page/bases.2_videos.1_consomag.45_economise./

Prévenir les accidents de la vie courante (juillet)

Pour cette campagne d'information l'INC et MACIF Prévention ont réalisé une série thématique de trois émissions Consomag diffusées durant l'été :

- Comment prévenir les chutes et les accidents au domicile des personnes âgées ?
- Comment prévenir les intoxications aux produits ménagers et médicaments ? Quels sont les gestes qui sauvent ?
- Incendies domestiques : la sécurité des installations électriques et les risques de départ de feu.

Bien vivre dans son logement (septembre)



L'INC et l'Agence qualité construction (AQC) ont mutualisé leurs compétences et leurs moyens pour informer les consommateurs sur différents aspects importants en matière de construction : la nécessité de faire réaliser une étude de sol avant de construire, d'effectuer un bilan thermique pour bien cibler les travaux à engager en priorité, de comprendre comment fonctionne une ventilation et la gestion du confort d'été et d'hiver.

Au sommaire :

- Pourquoi faire réaliser un audit thermique de son logement ?
- Faire une étude de sol avant de construire, fortement recommandé !
- Pourquoi faut-il ventiler son logement ?
- Bien gérer son confort thermique en été comme en hiver ou les vertus d'une maison Bioclimatique.

Pour en savoir plus :
http://www.conso.net/page/bases.2_videos.1_consomag.46_bien_vivre_dans_son_logement./

Le décryptage de la facture d'énergie (octobre)

Le médiateur national de l'énergie et l'Institut national de la consommation ont uni leurs expertises et leurs moyens pour proposer une nouvelle campagne d'information des consommateurs sur les façons de mieux maîtriser leurs factures d'énergie (gaz et électricité).

Cette campagne d'information se décline sur trois supports : la télévision grâce à une série de cinq émissions Consomag ; le web, les télévisions locales régionales et TNT avec une vidéo spécifique ; la radio avec une série de quinze modules d'information pratique

Au sommaire :

- Comprendre sa facture de gaz et d'électricité
- Comment économiser sur sa facture d'énergie ?
- Changer d'offre et de fournisseur d'énergie
- Facture d'énergie : comment éviter les mauvaises surprises ?
- Résoudre mon problème avec mon fournisseur d'énergie

Pour en savoir plus : http://www.conso.net/page/bases.2_videos.1_consomag.47_facture_energie./

Votre pharmacie et vous (novembre)

4 millions de Français franchissent chaque jour les portes d'une pharmacie. Les missions du pharmacien ont été récemment étendues pour améliorer la prise en charge du patient : par exemple, le pharmacien peut désormais réaliser des tests rapides "d'orientation diagnostic" pour le diabète ou la détection de l'angine bactérienne.
L'INC et l'Ordre national des pharmaciens ont travaillé ensemble sur une campagne d'information « Votre pharmacie et vous ». Celle-ci est articulée autour d'une série de quatre émissions Consomag, de quatre vidéos de 4 minutes et d'un film de 6 minutes dédiés à une diffusion sur le web et les réseaux TNT.
Pour en savoir plus : http://www.conso.net/page/bases.2_videos.1_consomag.48_votre_pharmacie_et_vous./
Au sommaire :

- Dossier pharmaceutique : mode d'emploi
- Médicaments sur Internet : attention aux contrefaçons !
- Armoire à pharmacie : les règles à respecter
- Le pharmacien et ses missions

S'informer et comprendre avant d'investir (novembre et décembre)

L'INC et l'Autorité des marchés financiers (AMF) ont poursuivi leurs actions en faveur de l'information des épargnants. La campagne de 2014 a eu pour objectif de donner les clés aux épargnants pour décrypter et comprendre les subtilités des placements financiers.
La campagne s'est articulée de la façon suivante :

-Une série de cinq émissions Consomag « comprendre pour agir » diffusées sur France Télévisions :

→ Comment constituer une épargne salariale ?
→ Comment se préparer financièrement pour sa retraite ?
→ Les frais des placements financiers : faîtes jouer la concurrence !
→ Forex, options binaires : trading à haut risque !
→ La souscription de produits financiers sur Internet

-Une collection de 15 fiches pratiques intitulée « mon épargne clé en main » qui synthétise les sujets et donne aux épargnants les moyens de comprendre et de se poser les bonnes questions. Dix fiches ont d'ores et déjà été réalisées et sont disponibles sur les sites de l'INC et de l'AMF. Elles traitent de sujets comme l'épargne retraite, l'épargne salariale, les frais bancaire et le PEA. On y retrouve l'essentiel : ce qu'il faut savoir, les questions à se poser avant de signer et des liens pour en savoir plus.

-Un tutoriel pédagogique « Epargnants, que fait l'AMF pour vous ? » pour informer sur le rôle de l'AMF en 2 minutes. Ludique et concret ce programme sera utilisé lors de sessions de formation et circulera sur le web. Il permet de retenir l'essentiel sur l'Autorité des marchés financiers, son rôle et ses missions notamment au service des épargnants. Il s'agit d'un dessin réalisé en temps réel sur l'application d'une voix off. A la fin de la séquence, l'ensemble du dessin constitue un grand schéma explicatif.

Pour en savoir plus : http://www.conso.net/page/bases.2_videos.1_consomag.49_special_epargne./

Commerce équitable et solidaire (décembre)

Depuis le 31 juillet 2014, la loi relative à l'Economie sociale et solidaire a reconnu la dimension locale du commerce équitable et à présent, de nombreux producteurs français peuvent bénéficier de ce statut. Cette campagne d'information menée en partenariat avec Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie (MEDDE) vise à rappeler les grands principes du commerce équitable et son fonctionnement.
Trois vidéos de 2 et 4 minutes ont été produites et diffusées à cette occasion :

- Commerce équitable : les grands principes
- Commerce équitable : accessible aux producteurs français
- Tourisme équitable et solidaire : voyager autrement

Pour en savoir plus :
http://www.conso.net/page/bases.2_videos.1_consomag.50_special_commerce_equitable_et_solidaire./

3.2. ACTIONS ÉDUCATIVES

Pédagothèque

Au 31 décembre 2014, la pédagothèque recensait 867 outils pédagogiques. Ce chiffre tient compte des nouveaux outils apparus dans l'année et de ceux archivés du fait de leur obsolescence ou de l'arrêt de leur diffusion. Les outils produits par les entreprises ou syndicats professionnels représentent un peu plus de la moitié du total (55%), ceux produits par les associations ou les collectivités et administrations publiques représentent près de 20%.
http://www.conso.net/page/bases.6_education.1_la_pedagotheque./

Espace éducation sur www.conso.net

Outre la **pédagothèque** et son moteur de recherche, cet espace web a développé l'information mise à disposition des internautes sur les sujets tels que l'éducation à la consommation responsable et au développement durable avec la « mallette pédagogique », des ressources vidéos éducatives avec les films du concours PERL, la sécurité alimentaire avec les quiz « des clics et des clacs », la sécurité domestique avec l'outil ludo-éducatif « Théo et Léa », l'éducation à la santé avec le kit pédagogique sur l'eau « Clara et Noé », l'éducation financière notamment en lien avec le projet européen Consumer Classroom, les textes et documents sur l'éducation à la consommation (rapports, avis, circulaires et notes de synthèse du CNC, de l'ARPP, du Ministère de l'Education nationale, etc.).

Au 31 décembre 2014, l'espace Education a été visité par plus de 274 000 internautes (depuis le 01/01/2014) dont 84 753 uniquement sur le moteur de recherche de la pédagothèque.
La **newsletter *Edu-Conso Actu*** compte 8 700 abonnés gratuits et fait état du suivi de l'actualité sur les questions d'éducation à la consommation et au développement durable. Elle est éditée 4 à 6 fois par an. Elle est recommandée par près de 90% des abonnés comme source d'informations utiles et pertinentes.

Concours Jeunes testeurs 2013/2014

Jeunes testeurs
Concours
Participez avec vos élèves à la 7ème édition du Concours « Jeunes Testeurs »
Et testez le produit ou le service de votre choix
La consommation ça s'apprend !

Le Concours Jeunes Testeurs propose aux collégiens, aux lycéens et aux apprentis, de tester le produit ou le service de leur choix et selon leurs critères. Le concours a pour objectifs d'initier les jeunes à une démarche scientifique (de l'hypothèse à l'interprétation des résultats), de leur permettre d'acquérir un sens critique face aux produits et services et de valoriser des initiatives citoyennes.
L'édition 2013-2014, close au 20 mai, s'est déroulée avec le soutien d'Universcience, du Laboratoire national de métrologie et d'essais (LNE), des mensuels Science et Vie Junior et le Monde des Ados.
Les participants doivent envoyer une fiche technique et une vidéo de 3 minutes maximum présentant leur test. 52 équipes ont envoyé leur projet dont 39 retenus pour l'évaluation.
Un mini-site, réalisé en interne par l'INC est dédié à ce concours, www.ctaconso.fr/concoursjeunestesteurs.htm , dans lequel les participants peuvent gérer leur inscription et retrouver des ressources pédagogiques pour les accompagner dans le déroulé de leur test ainsi que dans la réalisation de la vidéo.

Projet « Jeunes consom'acteurs dans le Rhin supérieur »

L'INC est membre du comité de pilotage franco-allemand « Jeunes consom'acteurs dans le Rhin supérieur », projet coordonné par le Centre européen des consommateurs à Kehl. Il se veut aider, par des interventions pédagogiques en classe, les jeunes lycéens français et allemands du Rhin Supérieur (Académie de Strasbourg et Ministère de l'éducation du Bade-Wurtemberg) à devenir des consommateurs responsables et acteurs du marché intérieur à travers l'exemple d'une région frontalière.

Projet F@milles en connexion

L'INC est partenaire du projet initié par l'association nationale de consommateurs CSF « **F@milles en connexion** », opérationnel depuis début 2014. L'INC s'est associé afin de contribuer à la démarche collaborative engagée avec le réseau des associations locales de la CSF et des parents d'élèves, visant à démocratiser l'accès et éduquer au numérique, créer du lien social et donner les moyens aux responsables de l'éducation des enfants d'assurer leur rôle de protecteur. L'INC a conçu et mis en ligne le site dédié : www.ctaconso.fr/famillesenconnexion.htm. Il a aussi co-organisé à la Gaîté lyrique le regroupement national des correspondants régionaux de la CSF et responsables du projet. Le thème a porté sur l'éducation numérique et le rôle des familles (28 mai).

4.

APPORTER UN APPUI TECHNIQUE À LA COMMISSION DE LA SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS, À LA COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES ET À LA COMMISSION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément au décret n°2010-1221 du 18 octobre 2010, l'INC apporte son support aux trois commissions tant sur le plan de l'ordonnancement et du paiement des dépenses que sur le plan technique.

Commission de la sécurité des consommateurs (CSC)

(cf. résumé du rapport d'activité en annexe 4)

L'INC a poursuivi la prise en charge des missions de communication de la CSC, initiée en 2010 :

→ Lettre d'information de mars : proposition de sommaire, conception, rédaction et suivi de la réalisation.

→ Communication auprès de la presse lors de la parution des trois avis de l'année portant sur les feux d'artifices, les détecteurs de monoxyde de carbone et les lampes à lumière pulsée destinées à l'épilation. L'édition de la version française du *Guide européen des produits potentiellement dangereux pour les enfants* réalisé dans le cadre d'un partenariat avec l'European Child Safety Alliance (ESCA) a également fait l'objet d'une campagne de relations presse.

L'INC apporte également son conseil sur les aspects techniques liés au développement du site et de sa fréquentation.

Commission de clauses abusives (CCA)

(cf. résumé du rapport d'activité en annexe 5)

Commission des clauses abusives

Les réunions de la CCA ont lieu dans les locaux de la l'INC.

Le mandat de ses membres venant à échéance le 7 novembre 2014, les travaux de la commission ont été interrompus jusqu'au 8 décembre 2014, date du décret de nomination de ses nouveaux membres.

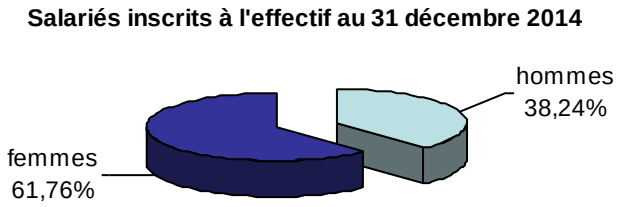
5.

FONCTIONNEMENT INTERNE

5.1 INDICATEURS SOCIAUX

68 salariés

Au 31 décembre 2014, 68 salariés sont inscrits à l'effectif sous contrat à durée indéterminée.
Cet effectif représente 64,6 personnes en équivalent temps plein.



14 personnes travaillent à temps partiel, soit 20,59 % de l'effectif (5 hommes et 9 femmes ; 9 cadres et 5 non cadres).

Répartition des temps partiels au 31/12/2014

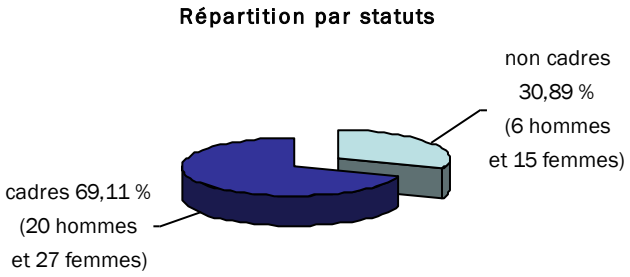
80%	8 femmes – 3 hommes	8 cadres – 3 non cadres
70%	1 femme	1 non cadre
50%	1 homme	1 non cadre
90 %	1 homme	1 cadre

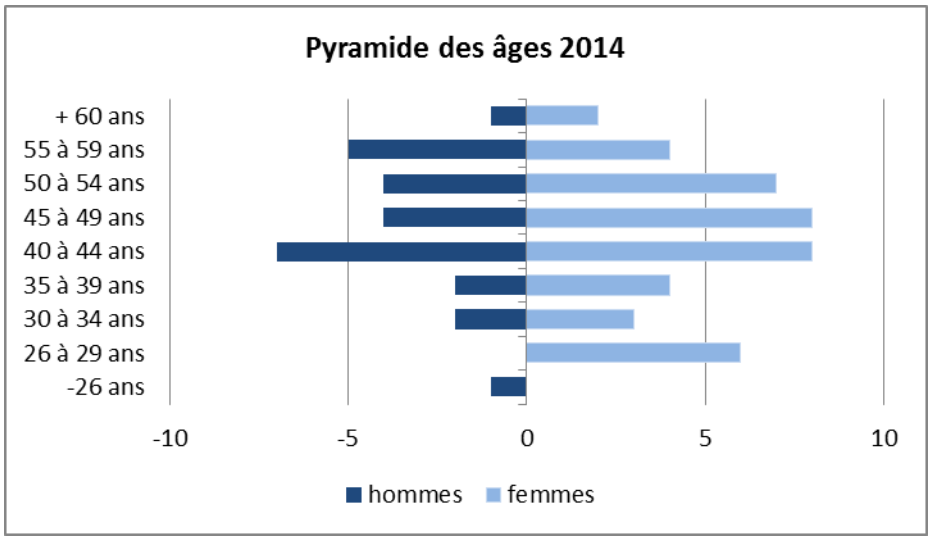
Ancienneté moyenne : 12,54 ans

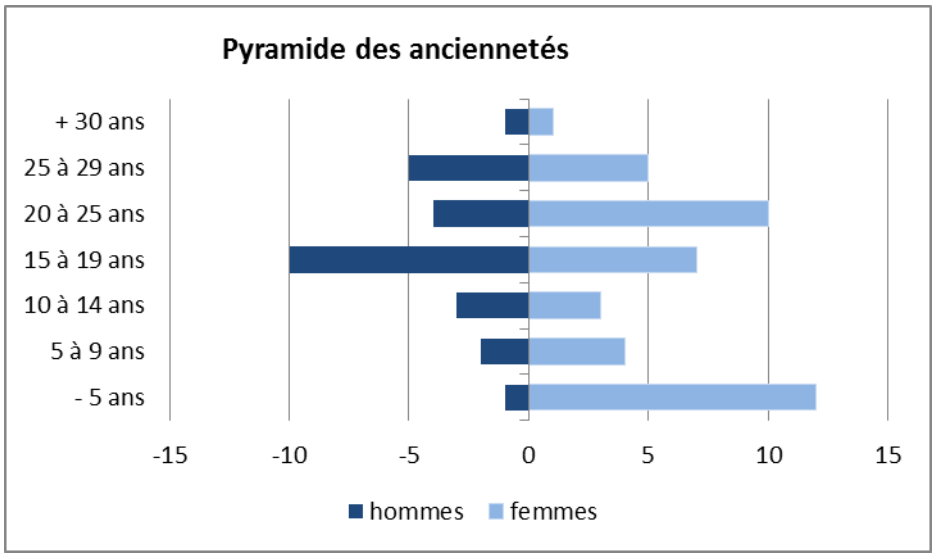
Hommes	14,32 ans
Femmes	11,48 ans
Cadres	12,21 ans
Non cadres	13,3 ans

Age moyen des salariés : 44,79 ans

Hommes	46,76 ans
Femmes	43,74 ans
Cadres	44,49 ans
Non cadres	45,48 ans







Turn-over

4 salariés ont été recrutés en 2014 :
- 1 personne en contrat à durée indéterminée : une rédactrice en chef déléguée chargée des hors-séries
- 3 personnes en contrat à durée déterminée : une documentaliste et deux chargées de mission.

5 personnes ont quitté l'établissement durant l'année : 3 contrats à durée déterminée ont pris fin, 1 salarié en contrat à durée indéterminée a pris sa retraite et 1 salarié a été licencié.

Il s'ensuit un turn-over, nombre de départs / effectif permanent au 31 décembre 2014, de 7,35%.

Rémunération

La valeur du point est passée à 10,20 €, le 1er août 2014 (10,10 € antérieurement).
Le salaire mensuel moyen ressort à 3319 € (salaire indiciaire + prime d'ancienneté) pour un travail à temps complet. Il est réglé sur treize mois.
Par catégorie, il est égal à : - salaire moyen cadres : 3723 € sur 13 mois
- salaire moyen non cadres : 2413 € sur 13 mois

Formation professionnelle continue

28 femmes et 17 hommes (34 cadres et 11 non cadres) soit 66,18 % de l'effectif en CDI, ont bénéficié d'une formation au cours des 29 stages organisés durant l'année 2014.

4 formations individuelles ont été organisées (droit social, méthodes de rédaction journalistique, règlementation santé et sécurité, gestion du temps).

14 formations en groupe ont également été réalisées dans le cadre du développement des compétences collectives : productions périodiques, Indesign, médiatraining, accessibilité numérique, négociation d'achats, exchange. Des formations aux premiers secours et à la sécurité incendie ont également été dispensées.

Des formations personnelles (anglais, stratégie de communication réseaux sociaux, médiation…) ont été suivies dans le cadre du DIF par 10 salariés. Une Validation aux acquis de l'Expérience a en outre été effectuée par un salarié.

Le coût de l'ensemble de ces actions ressort à 68 850 € (frais pédagogiques + salaires et charges sociales), soit 2,30 % de la masse salariale, auxquels s'ajoutent les cotisations obligatoires de financement de la professionnalisation (0,617 % de la masse salariale) et de financement du congé individuel de formation (0,20 %). La participation au développement de la formation continue représente ainsi un total de 3,24 % de la masse salariale, pour une dépense obligatoire de 1,6 %.

5.2 CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE PERFORMANCE

La Secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire , Carole Delga, a signé le contrat d'objectifs et de performance pour la période 2014 - 2017 de l'Institut national de la consommation (INC) représenté par Francis Amand, président du conseil d'administration et Fabienne Chol, directrice générale. La Secrétaire d'Etat réaffirme ainsi le rôle de l'INC aux côtés des associations de consommateurs, à l'heure où la mondialisation de la consommation, l'essor du numérique et les processus industriels de plus en plus complexes rendent leurs actions d'autant plus nécessaires auprès des consommateurs. Elle confirme également sa mission d'information du grand public remplie par le magazine 60 millions de consommateurs.

Les pouvoirs publics ont notamment demandé que l'INC analyse systématiquement les impacts environnementaux de la consommation, décrypte les informations (comparateurs, guides d'achat, applications…) diffusées sur internet et renforce sa communication auprès des populations fragiles ou souffrant de handicap.

Le personnel de l'Institut s'est félicité que la ministre, via ce contrat, salue les compétences et l'engagement des équipes de l'INC pour leur capacité à se mobiliser sur des projets collectifs innovants.

ANNEXES

Annexe 1

Partenariats réalisés en 2014

TYPE	OBJET	PARTENAIRE
COMMUNICATION	Coaching nutritionnel et applis minceur	Fonds français pour l'alimentation et la santé (FFAS)
	Jardiner plus nature, jardiner sans pesticides	Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) et ministère chargé de l'Ecologie
	J'éco-rénove, j'économise	Ministère du logement et ministère de l'environnement
	Prévenir les accidents de la vie courante	Macif Prévention
	Bien vivre dans son logement	Agence qualité construction (AQC)
	Décryptage de la facture d'énergie	Médiateur national de l'Energie (MNE
	Votre pharmacie et vous	Ordre national des pharmaciens
	S'informer et comprendre avant d'investir	Autorité des marchés financiers (AMF)
	Commerce équitable et solidaire	Ministère du développement durable
	Economies d'énergie : comment accompagner les consommateurs dans la rénovation de leur logement ?	Agence nationale de l'habitat (ANAH) et Agence qualité construction (AQC)
ETUDES	Convention CODIA : projet de recherche avec le GRET et des laboratoires INRA et universités sur les circuits courts (alimentation)	CASDAR
	Guide pratique construction sur la prise en compte des risques du terrain avant de construire	Agence qualité construction (AQC)
	Participation au comité de pilotage d'un projet Université PARIS SUD/CTRC Ile de France sur le traitement des plaintes consos	PICRI
	Etude quantitative	Fédération française des télécoms (FFT)
	Nutritic : évaluation des systèmes de guidage nutritionnels	Fonds français pour l'alimentation et la santé (FFAS)
	Verres progressifs	Santéclair
ENQUETES	Discrimination d'accès au logement	Défenseur des droits
	Eau : opération transparence	Fondation France Libertés
	Dépenses de santé (observatoire citoyen des restes à charge)	Collectif inter associatif sur la santé (Ciss) et Santéclair
	Sondages : nouveaux pièges de la consommation et consommation collaborative	Mediaprism
	Enquête sur l'industrie du tabac	Comité national contre le tabagisme
	Etiquetage nutritionnel	Association Su.Vi.Max
PRESSE	Publication hebdomadaire d'un article de « 60 »	Paris Normandie
	Dépêche mensuelle reprise dans PQR	Agence de presse Relaxnews
	Participation très régulière à l'émission *La Quotidienne*	France 5
	Participation à chaque émission hebdomadaire *On n'est pas des pigeons*	France 4

	Intervention chaque mois dans *La Matinale*	LCI
	Participation une fois par mois à l'émission *Les Experts*	Europe 1
	Chronique mensuelle *Tout comprendre*	France Info
AUTRES	Mission d'experts	JUMELAGE TUNISIE (UE)
	Convention d'aide à la participation des associations de consommateurs aux travaux de normalisation internationaux	SQUALPI DGCIS
	Participation à la maintenance et aux contenus du site jeconsommeequitable.fr.	SITE JE CONSOMME EQUITABLE (DGCIS/CGDD)

Annexe2 : Liste du personnel de l'INC au 31 décembre 2014

Direction générale

Fabienne	**CHOL**	Directrice générale
Isabelle	DUBUARD	

Intranet

Véronique	GIRONDIN	

CTRC

Sonia	TEISSEIRE	

Projets et partenariats

Jean-Pierre	LOISEL	

Education et formation

Christophe	BERNES	
Hélène	EGGERT	

Communication et presse

Anne-Juliette	REISSIER-ALGRAIN	
Armelle	MADELAINE	
Bettina	BAIS	

Internet site Conso.net

Catherine	BUSCHINI	

Direction Administrative et financière

Jean-François	**ANDREOLETTI**	DAF

Finance, contrôle de gestion et informatique

Patricia	CHASSINAT	
Véronique	LOYAU	

Gestion des ressources humaines

Perrine	DUJARRIER	Responsable
Kadidia	TRAORE	

Moyens généraux

Véronique	LOYAU	Responsable
Pascal	DUCY	
Francis	LEBAS	

Accueil

Perrine	DUJARRIER	Responsable
Annick	VALENTINI	
Julien	ZING	
Francis	LEBAS	

Agence comptable

Brigitte	**HEILMANN**	Agent comptable
Joël	PINEL	

Service juridique, économique et documentation

Patricia	**FOUCHER**	Responsable
Françoise	MERTEN	

Juridique, économique

Laurine	CARACCHIOLI
Françoise	HEBERT-WIMART
Corinne	LAMOUSSIERE-POUVREAU
Charles	LE CORROLLER
Emmanuel	MASSET-DENEVRE
Franck	MOTTET
Virginie	POTIRON
Stéphanie	TRUQUIN

Documentation

Emily	ANGELOPOULOS
Fabrice	COISCAUD
Alain-Henri	DUVAL
Catherine	GARNIER

Service technique

Christian	**DE THUIN**	Responsable
Charles	BABIN	
Olivier	FRIQUET	
Marie-Cécile	JACQUOT	
Southavilay	KINGSADA	
Anne-Laure	LEFEBVRE	
Thierry	MARTIN	
Soline	PINET	
Amandine	ROUJAS	
Ariane	SANPARA	
Claire	WALLAERT	

Service rédaction

Thomas	**LAURENCEAU**	Rédacteur en chef
Patricia	CHAIROPOULOS	
Benjamin	DOURIEZ	
Martine	FEDOR	
Gilles	GODARD	
Fanny	GUIBERT	
Michèle	HELINE	
Valérie	LEFEUVRE	
Bertrand	LOISEAUX	
Lionel	MAUGAIN	
Victoire	N'SONDE	
Florent	POMMIER	
Guillaume	STEUDLER	
Véronique	TOURAILLE	
Kadidia	TRAORE	
Adeline	TREGOUET	
Jocelyne	VANDELLOS	

Internet site 60millions-mag.com

Fabienne	LOISEAU	
Matthieu	CROCQ	
Brigitte	GLASS	

Service commercial

William	**TETREL**	Responsable
Chloé	LEROI	
Gilles	TAILLIANDIER	

Annexe 3

CONSEIL D'ADMINISTRATION INC 2014

Arrêté du 17 février 2011 prenant fin le 17 février 2014 :

Composition du conseil d'administration :

REPRÉSENTANTS DES CONSOMMATEURS ET USAGERS

M. **Claude BOISSEAU - CNAFC**

Mme. **Elsa COHEN - CSF**

M. **Claude DOUARE - ADEIC**

Mme **Valérie GERVAIS – AFOC** (jusqu'en avril 2013)

Mme **Chantal JANNET – Familles rurales – Vice-Présidente**

REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT

M. **Francis AMAND (CEGEFI) – Président**

M. **Alain BODON (IGF)**

Mme **Pierre BRUNHES (DGCIS)**

Mme **Anna LAURENT (EN)**

M. **Fabrice LENGLART (INSEE)**

REPRÉSENTANTS ÉLUS PAR LE PERSONNEL DE L'INC

Mme **Martine FEDOR**

M. **Lionel MAUGAIN**

LE PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DE LA SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS, LE PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES, LE PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION AINSI QU'UN REPRÉSENTANT DU COLLÈGE DES PROFESSIONNELS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION ET UN INGÉNIEUR DES CORPS DE L'ÉTAT DÉSIGNÉ PAR LE MINISTRE CHARGÉ DE LA CONSOMMATION

M. **Luc MACHARD**

Mme **Françoise KAMARA**

Mme **Elyane ZARINE** (jusqu'au 20 octobre 2013)

M. **Loïc ARMAND**

Mme **Hélène SERVEILLE**

Mme **Nathalie HOMOBONO**, Commissaire du Gouvernement
Directrice générale DGCCRF

Mme **Fabienne CHOL**
Directrice générale INC

M. **Pascal LOSTE / Mme Marie-Christine NOISET** (prise de fonction le 15 novembre 2013) **DGCCRF**

Mme **Brigitte HEILMANN**,
Agent comptable INC

M. **Renaud GACE**
Contrôleur Général de l'INC

M. **Emmanuel MASSET-DENEVRE**
Secrétaire du Comité d'entreprise INC

Conseil d'administration :

- 21 janvier 2014

Arrêté du 3 juin 2014 :

Composition du conseil d'administration :

REPRÉSENTANTS DES CONSOMMATEURS ET USAGERS

Mme **Ludivine COLY-DUFOURT – Léo Lagrange**

Mme **Elsa COHEN - CSF**

Mme **Martine DEROBERT - AFOC**

M. **Claude DOUARE – ADEIC – Vice-Président**

Mme **Chantal JANNET – Familles rurales**

REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT

Mme **Valérie ALBOUY (INSEE)**

M. **Francis AMAND (CEGEFI) - Président**

M. **Alain BODON (IGF)**

M. **Xavier BONNET (CGDDE)**

M. **Guillaume LACROIX (DGE)**

REPRÉSENTANTS ÉLUS PAR LE PERSONNEL DE L'INC

Mme **Stéphanie TRUQUIN**

M. **Lionel MAUGAIN**

LE PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DE LA SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS, LE PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES, LE PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION AINSI QU'UN REPRÉSENTANT DU COLLÈGE DES PROFESSIONNELS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION ET UN INGÉNIEUR DES CORPS DE L'ÉTAT DÉSIGNÉ PAR LE MINISTRE CHARGÉ DE LA CONSOMMATION

Mme **Françoise KAMARA (CCA)**

M. **Luc MACHARD (CSC)** jusqu'en octobre 2014

M. **Jacques SAINCTAVIT (collège professionnel du CNC)**

Mme **Hélène SERVEILLE (Ministère de l'Economie)**

Mme **Nathalie HOMOBONO**, Commissaire du Gouvernement
Directrice générale DGCCRF

Mme **Fabienne CHOL**
Directrice générale INC

M. **Mme Marie-Christine NOISET**
DGCCRF

Mme **Brigitte HEILMANN**,
Agent comptable INC

M. **Renaud GACE**
Contrôleur Général de l'INC

M. **Emmanuel MASSET-DENEVRE**
Secrétaire du Comité d'entreprise INC

Conseils d'administration :

- 16 septembre 2014
- 16 octobre 2014
- 18 novembre 2014
- 4 décembre 2014

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

COMMISSION DE LA SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS

L'ACTIVITE DE LA COMMISSION DE LA SECURITE DES CONSOMMATEURS EN 2014

I. PRINCIPALES STATISTIQUES D'ACTIVITE

A. AFFAIRES ENREGISTREES

En 2014, la Commission a enregistré 47 saisines dont 44 au titre de l'article L. 534-6 du code de la consommation (saisine par toute personne physique ou morale) et 3 au titre de l'article L. 221-3 de ce même code (demandes d'avis portant sur des projets de décret pris en Conseil d'Etat).

La répartition des saisines adressées à la Commission par lettres ou par courriels est la suivante : particuliers (40), administrations (3), associations (2), corps médical (1).

Les catégories de produits ou de services cités dans les saisines sont les suivantes :

Mobilier : 14
Sports et loisirs : 7
Equipements collectifs : 5
Habitat : 5
Risques, accidents et urgences : 5
Electroménager : 3
Transport : 3
Electronique et multimédia : 2
Puériculture et jouets : 2
Produit chimique : 1

B. AVIS RENDUS

La CSC a rendu, en 2014, 4 avis qui se répartissent comme suit :

- 2 avis relatifs :
  - aux artifices de divertissement (10 avril 2014) ;
  - aux lampes à lumière pulsée utilisées pour l'épilation (3 juillet 2014).
- 2 avis qui ne sont pas destinés à être publiés et qui portent sur des projets de décret relatifs :
  - aux dispositions d'étiquetage applicables aux générateurs d'aérosol (10 avril 2014) ;
  - aux usages autorisés d'appareils à laser d'une classe supérieure à 2 (2 octobre 2014).

C. COMMUNIQUES

La Commission a diffusé 4 communiqués de presse en 2014, afin d'informer et d'alerter les consommateurs sur :

- les détecteurs autonomes avertisseurs de monoxyde de carbone (DAACO) (22 janvier 2014) ;

- les artifices de divertissement (26 mai 2014) ;
- la parution en version française du *Guide européen de sécurité des produits pour enfants* (28 avril 2014) ;
- les lampes à lumière pulsée utilisées pour l'épilation (22 septembre 2014).

D. CLASSEMENTS SANS SUITE

Par ailleurs, 39 saisines ont été classées sans suite, soit en raison de l'absence de réponse du requérant ne permettant pas d'instruire le dossier, soit de l'absence de danger significatif présenté par le produit en cause, ou encore parce que la Commission avait déjà émis un avis sur un sujet analogue dont le suivi relève dès lors de la compétence du Commissaire du Gouvernement.

E. INFORMATIONS INDIVIDUELLES

Outre le traitement des requêtes qui font l'objet d'un enregistrement, la Commission a répondu à 252 réclamations émanant notamment de particuliers, d'associations ou de professionnels et leur a fourni des renseignements relatifs à la sécurité des produits et des services.

Lorsque la Commission est saisie de questions qui ne relèvent pas de son champ de compétence, elle oriente les demandeurs vers les services administratifs ou les organismes privés compétents susceptibles de répondre de façon pertinente à leurs questions. Pour faciliter leurs démarches et leur éviter des frais supplémentaires, la CSC procède elle-même fréquemment à l'envoi des correspondances reçues aux organismes concernés.

Ainsi en 2014, la Commission a orienté ou transmis 37 réclamations aux services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), dont certaines pour risque de danger grave et immédiat.

Néanmoins, il est rappelé que la Commission n'a pas pour mission d'intervenir dans les litiges individuels ou de donner son avis sur des procédures en cours, sauf à être saisie par le juge, conformément aux dispositions de l'article L. 534-6 (alinéa 3) du code de la consommation.

II. LES AVIS ADOPTES POUR AMELIORER LA SECURITE DES PRODUITS ET DES SERVICES

En 2014, en raison de moyens toujours plus réduits, la Commission n'a pu rendre que deux avis publics, l'un sur la sécurité des artifices de divertissement, l'autre sur la sécurité des lampes à lumière pulsée utilisées pour l'épilation.

Ainsi, le 10 avril 2014, la CSC a publié un avis concernant les artifices de divertissement dont la manipulation à différentes occasions (célébration du 14 juillet, fêtes du nouvel ou dans un cadre domestique) est à l'origine d'accidents provoquant des brûlures et des lésions de la main parfois très graves. Les jeunes de moins de 15 ans en sont les principales victimes.

La CSC a fait réaliser par le Centre de recherche, d'innovation, de transfert de technologie (CRITT) de Châtellerault, des essais d'artifices par un panel d'utilisateurs afin d'évaluer leur dangerosité. Les résultats des essais ont mis en évidence la nécessité de mieux encadrer la vente des artifices, d'améliorer leurs conditions de mise à feu et de sensibiliser davantage les consommateurs aux risques liés à leur utilisation.

Ainsi, la Commission a demandé aux pouvoirs publics de procéder à un recensement annuel des accidents, aujourd'hui inexistant, et de prendre les dispositions nécessaires pour interdire la vente aux enfants de moins de 12 ans de certains artifices (de catégorie K1), actuellement autorisée à partir de 8 ans. La CSC a suggéré de rétablir des sanctions pénales pour les ventes illicites aux personnes n'ayant pas l'âge requis pour les acquérir.

Elle a recommandé aux instances en charge de la normalisation de faire en sorte que certaines exigences de sécurité et méthodes d'essais de la norme européenne relative aux articles pyrotechniques (NF EN 15947) soient complétées afin d'assurer une cohérence entre la durée de combustion des mèches et le temps nécessaire à l'utilisateur pour respecter une distance de sécurité.

De plus, la Commission a invité les fabricants à concevoir des produits plus ergonomiques, offrant une bonne stabilité, un accès aux mèches facile et permettant une mise à feu bras tendus.

Enfin, la Commission a plaidé pour la conception d'une brochure décrivant les principaux types d'artifices de divertissement, les règles de conduite à observer lors de leur utilisation, et la diffusion de celle-ci sur les lieux de vente.

Un second avis rendu le 3 juillet 2014 avait pour thème la sécurité des lampes à lumière pulsée – appelées également « lampes flash » ou IPL (intense pulsed light - lumière pulsée intense) – destinées à l'épilation et dont l'utilisation est en plein essor notamment par le grand public.

L'étude de 10 appareils commercialisés sur le marché, confiée par la CSC au Laboratoire national de métrologie et d'essais (LNE), a mis en évidence des risques photo-biologiques élevés de ces produits pour l'œil et la peau.

Ainsi, une exposition de l'œil à la lumière pulsée, qu'elle soit directe ou indirecte, peut entraîner une destruction irréversible de certaines cellules de la rétine.

Or, les systèmes de sécurité équipant les appareils n'offrent pas une garantie suffisante pour empêcher une fuite de rayonnement en direction des yeux. En outre, les températures atteintes entraînent des risques de brûlures de la peau en cas d'émission de flashs de lumière localisées au même endroit.

C'est pourquoi la CSC a estimé qu'il était nécessaire d'élaborer une réglementation afin de définir les caractéristiques et les exigences de sécurité de ces appareils.

La Commission a également recommandé aux instances de normalisation d'accélérer la finalisation de leurs travaux traitant des exigences de sécurité pour les appareils de soins cosmétiques et de beauté contenant des sources laser et de lumière pulsée (norme IEC 60 335-2-113), notamment pour empêcher toute fuite de rayonnement en dehors des zones à traiter.

La Commission a également invité les fabricants, d'une part, à fournir systématiquement des lunettes de protection normalisées et, d'autre part, à indiquer de manière lisible, sur l'emballage extérieur des produits, que l'utilisation de l'appareil ne convient pas à tous les types de peau et qu'il existe des contre-indications médicales. Enfin, la Commission a conseillé aux utilisateurs de ne pas diriger les rayonnements vers toute manifestation cutanée notamment grains de beauté, cicatrices, tatouages, lésions.

Enfin, s'agissant des prestations d'épilation par des professionnels, la CSC a recommandé aux pouvoirs publics de mettre fin à l'incohérence consistant à tolérer, de fait, l'usage par des personnes non titulaires du diplôme de médecine, d'appareils d'épilation à la lumière pulsée alors que cette pratique est interdite par la loi.

III. LA COMMUNICATION ET L'INFORMATION AU SERVICE DE LA PREVENTION

Le nouveau site internet de la Commission avait été ouvert au public en janvier 2013. Il avait enregistré cette année-là environ 200 000 visites. Son audience a été croissante en 2014 puisque 319 814 visites ont été enregistrées et 467 979 pages ont été consultées.

Décidée à accentuer ses efforts en matière d'information des consommateurs, la CSC a actualisé 94 de ses 101 fiches de prévention et en a mis 7 nouvelles en ligne.

Par ailleurs, elle a continué de diffuser sa Lettre d'information, elle aussi totalement rénovée, à plus de 4 000 abonnés.

Avec 184 citations relatant ses avis et ses actions de communication l'impact médiatique des travaux de la CSC connait encore une baisse sensible, qui fait suite à celle enregistrée en 2013. Ce bilan est le résultat d'une activité en diminution. Il reste toutefois partiel, car cette observation ne prend en compte que les citations recensées par l'Argus de la Presse.

IV. LES DIFFERENTES ACTIONS ET LES PARTENARIATS AU PLAN NATIONAL ET INTERNATIONAL

Bien que la Commission ait connu, en 2014, des difficultés pour assurer un niveau d'activité identique à celui des années précédentes, elle est néanmoins parvenue à consolider ses relations avec ses partenaires traditionnels – preuve en est la publication, en avril 2014, du *Guide européen de sécurité des produits pour enfants*, co-rédigé et co-financé par la CSC, qui dresse la liste des principaux risques encourus par les enfants lors de l'utilisation de 26 produits (chaises hautes, tables à langer, trotteurs, sièges auto, tétines, bicyclettes, vêtements comportant des cordons, aires de jeux, peluches, briquets, sacs plastiques, piles, bijoux, cordons de rideaux…). Destiné aux parents, aux professionnels de la petite enfance et aux acteurs de la prévention, ce guide donne des informations pratiques et délivre des conseils simples à appliquer.

Elle a en outre participé à une conférence internationale, organisée à Bruxelles en juin 2014 (*International Product Safety Week*, 16-20 juin 2014).

Par ailleurs, la Commission a poursuivi, tout au long de l'année, sa participation aux réunions de la CEDIAC (Cellule d'échanges, de documentation et d'information sur les accidents de la vie courante) au cours desquelles elle a présenté les avis publiés et ceux en cours d'instruction.

Enfin, suite à son important travail sur les détecteurs avertisseurs autonomes de fumée (DAAF) et compte-tenu, plus avant, de son engagement dans la lutte contre les accidents de la vie courante AcVC, la CSC a été conviée à deux conférences organisées à l'Assemblée nationale en décembre 2014. Présidées par deux députés, ces réunions avaient pour objectifs d'une part, de détailler le plan de communication gouvernemental mis en place dans le cadre de l'installation des DAAF chez les particuliers et, d'autre part, de préciser les actions qui pourraient plus généralement être menées pour prévenir les AcVC .

***

La CSC a continué d'apporter son expertise à l'Association européenne pour la participation des consommateurs à la normalisation (ANEC) au sein des groupes de travail consacrés à la sécurité des enfants (dont les thèmes abordés ont été les jouets, les articles de puériculture et l'environnement de l'enfant) et à la sécurité des transports (plus particulièrement les systèmes de retenue pour enfants).

Sous l'égide de l'Association Française de Normalisation (AFNOR), la Commission a apporté son expertise, présenté certains de ses avis (consacrés à la sécurité des monte-escaliers et aux artifices de divertissement) et veillé à ce que ses recommandations soient prises en compte en incitant les acteurs professionnels à renforcer les exigences de sécurité inscrites dans les normes.

Par ailleurs, la CSC a pris une part active aux travaux de normalisation relatifs aux piscines domestiques (piscines enterrées et piscines hors sol) et au traitement de l'eau de ces piscines (réunions organisées à Berlin, Milan et Londres) ainsi qu'aux parcours acrobatiques en hauteur (réunion organisée à Lisbonne).

Elle a également participé aux réunions du groupe « Priorités des consommateurs » ainsi qu'à celles du Comité d'orientation stratégique chargé des biens de consommation, des sports et des loisirs (COS).

***

Même si la CSC, au prix d'efforts importants, s'est mobilisée en 2014 pour continuer d'assurer ses principales missions, son activité a enregistré une forte baisse au dernier trimestre 2014 à la suite de la fin du mandat de son président. Cette situation ne lui a pas permis de se réunir en séance plénière pour examiner de nouveaux projets d'avis.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

CCA
Commission des clauses abusives

RÉSUMÉ DU RAPPORT D'ACTIVITÉ POUR L'ANNÉE 2014

(5 mars 2015)

En 2014, la Commission s'est réunie :

- le 23 janvier : étude d'une note complémentaire au pré-rapport sur les contrats proposés par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel aux consommateurs ou non-professionnels ;
- le 13 février : poursuite de l'examen de note complémentaire au pré-rapport sur les contrats proposés par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel aux consommateurs ou non-professionnels ;
- le 20 mars : Examen du rapport de cadrage établi par Mme Petit-Macur sur les contrats de garde-meubles et de stockage en libre-service ;
- le 17 avril, matin et après-midi : audition des professionnels sur le rapport relatif à la fourniture d'énergie en réseaux (rapport préparé par Mme Solal) et début de l'examen du pré rapport sur les contrats de réseaux sociaux (document préparé par Mmes Nathalie Martial-Braz, Natacha Sauphanor-Brouillaud et Célia Zolynski, ;
- le 15 mai, matin et après-midi : poursuite de l'examen du pré rapport sur les contrats de réseaux sociaux ;
- le 19 juin, matin et après-midi : poursuite de l'examen du pré rapport sur les contrats de réseaux sociaux ;
- le 16 octobre, matin et après-midi : examen du projet de recommandation sur la fourniture d'énergie en réseaux. Adoption du projet ;
- le 06 novembre, matin et après-midi : examen du projet de recommandation sur les contrats de réseaux sociaux ;
- le 07 novembre, matin et après-midi : poursuite de l'examen du projet de recommandation sur les contrats de réseaux sociaux. Adoption du projet.

A - Recommandation

Au cours de l'année 2014, la Commission a adopté deux recommandations :

- n° 14-01 relative aux contrats de fournisseurs d'énergie en réseaux ;
- n° 14-02 relative aux contrats de réseaux sociaux.

B - Avis

En 2013, la commission a adopté deux avis :

- n° 12-02, relatif à un contrat de location de véhicule automobile (rapport de M. Mathey) ;
- n° 13-01, relatif à un contrat de crédit à la consommation (rapport de M. Paisant).

C - Formations extérieures

Le 1er avril 2014, le secrétaire de la commission a animé une formation organisée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour ses personnels d'administration centrale. Cette intervention a permis de faire le point sur la notion de clause abusive, de préciser le rôle des différentes instances concernées et de détailler l'apport de la loi du 17 mars 2014.

Le 29 avril 2014, le secrétaire de la commission a participé à une conférence organisée par la fédération de e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) sur la loi n° 2014-344 relative à la consommation. À destination des adhérents de la fédération, cette intervention a été l'occasion de détailler les nouveautés apportées par la loi aux textes relatifs aux clauses abusives.